

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI PADA SAMSAT KELILING KABUPATEN PONOROGO)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

DICKI FAJAR IRIANTO
145030407111032



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2021

MOTTO

Dream it, Wish it, Do it! Menyerah hanya untuk pengecut

Barang siapa yang keluar untuk mencari ilmu maka ia berada di jalan Allah
hingga ia pulang”. (HR. Turmudzi)



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di pertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 16 Juli 2021

Jam : 09.00

Skripsi atas nama : Dicki Fajar Irianto

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan
Bermotor (Studi Pada Samsat Keliling Kabupaten
Ponorogo).

dan dinyatakan

LULUS

Majelis Penguji

Ketua



DEVI FARAH AZIZAH, S.Sos., MAB
NIP. 197506271999032002

Anggota,

Anggota,



Astri Warih Anjarwi, SE., MSA, Ak
NIP. 2013048703162001



Damas Dwi Anggoro, SAB., MA
NIP. 2016078906261001

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan
Bermotor (Studi Pada Samsat Keliling Di Kabupaten
Ponorogo)

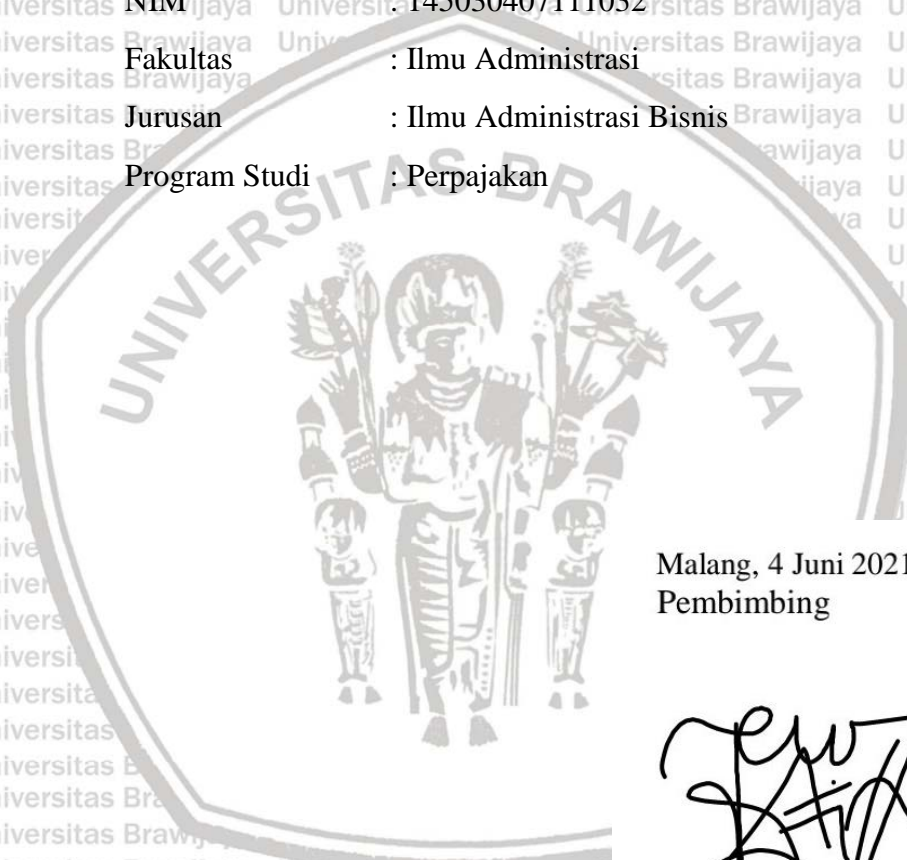
Disusun oleh : Dicki Fajar Iranto

NIM : 145030407111032

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan



Malang, 4 Juni 2021
Pembimbing

Devi Farah Azizah, S.Sos., MAB
NIP 197506271999032002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam skripsi ini terkait karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan secara jelas terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.29 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 4 Juni 2021

Mahasiswa



Dicki Fajar Irianto
145030407111032

ABSTRAK

Dicki Fajar Irianto, 2021, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo)**, DEVI FARAH AZIZAH, S.Sos., MAB
108 hal + XV

Sebagai salah satu instansi milik pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka Samsat Kabupaten Ponorogo selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu tugas pokok dari Samsat Kabupaten Ponorogo yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yaitu pengguna fasilitas Samsat keliling Kabupaten Ponorogo. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dengan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib pajak

ABSTRACT

Dicki Fajar Irianto, 2021, **The Effect of Quality of Service on Taxpayer Satisfaction in Payment of Motor Vehicle Tax (Study on Samsat Around Ponorogo Regency)**, DEVI FARAH AZIZAH, S.Sos., MAB 108 pp + XV

As one of the government-owned agencies that provide services to the community, the Samsat of Ponorogo Regency always strives to provide the best service to the community. One of the most important tasks of the Samsat of Ponorogo Regency is to provide public services to the community in paying motor vehicle taxes. This study aims to explain and analyze the effect of service quality which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables partially and simultaneously on taxpayer satisfaction. This type of research is explanatory research with a quantitative approach. The data used in this study is primary data using a questionnaire. The sample used was 100 respondents, namely the use of the Samsat facility around Ponorogo Regency. The data analysis technique in this study used descriptive statistical analysis with multiple linear regression test. The results showed that the service quality variables which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables partially and simultaneously have a positive and significant effect on taxpayer satisfaction

Keywords: Quality of Service and Taxpayer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb. Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karena rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya. MDA., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Devi Farah Azizah, S.Sos., MAB selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberi ilmu kepada peneliti
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan pelayanan prima kepada peneliti sehingga kepengurusan administrasi penyusunan skripsi ini menjadi lancar.
7. Kepala Kantor Upt Badan Pendapatan Daerah Ponorogo Jawa Timur dan Kantor Bersama SAMSAT Ponorogo yang memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian Pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo.
8. Seluruh staf dan karyawan Kantor Upt Badan Pendapatan Daerah Ponorogo Jawa Timur dan Kantor Bersama SAMSAT Ponorogo atas bimbingan dan bantuannya selama kegiatan penelitian berlangsung
9. Seluruh keluarga yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perpajakan Angkatan 2014 terimakasih untuk kebersamaan dan kerukunan selama empat tahun ini.
11. Teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi, Pajak C 2014 yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
12. Dulur Himawari Nohara yang senantiasa memberikan bantuan, hiburan dan semangat selama proses penyusunan skripsi. Sukses kabeh lur!!!.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu telah memberikan bantuan kepada peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Malang, 7 Juli 2021

Peneliti



DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Kontribusi Penelitian	9
I.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1 Tinjauan Empiris	12
II.2 Tinjauan Teoritis	17
II.2.1 Pajak	17
II.2.2 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	22
II.2.3 Pelayanan Publik	25
II.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	28
II.2.5 Kepuasan Masyarakat/ Wajib Pajak	33
II.2.6 Pengaruh Antar Variabel	37

II.3 Model Konseptual.....	41
II.4 Model Hipotesis.....	42
BAB III	45
METODE PENELITIAN.....	45
III.1 Jenis Penelitian.....	45
III.2 Lokasi Penelitian.....	46
III.3 Definisi Variabel Operasional Penelitian.....	46
III.4 Populasi dan Sampel	50
III.4.1 Populasi Penelitian.....	50
III.4.2 Teknik Pengambilan Sampel	51
III.4.3 Sampel Penelitian	52
III.5 Jenis dan Sumber Data	53
III.5.1 Data Berdasarkan Jenis.....	53
III.5.2 Teknik Mengumpulkan Data	54
III.6 Analisis Data	55
III.6.1 Uji validitas dan realibilitas.....	56
III.6.2 Uji Asumsi klasik.....	58
III.6.3 Uji Linear Regresi Berganda.....	61
III.6.4 Uji Hipotesis	61
III.6.5 Uji Koefisien Determinan	64
BAB IV	66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
IV.1 Hasil Penelitian	66
IV.1.1 Profil dan Letak Geografis Kabupaten Ponorogo.....	66
IV.1.2 Potensi sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Ponorogo	68
IV.2 Karakteristik Responden.....	69
IV.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
IV.4 Uji Instrumen	87
IV.4.1 Uji Validitas.....	87
IV.4.2 Uji Reliability	89

IV.4.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	90
IV.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	93
IV.4.5 Uji Hipotesis.....	96
IV.4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
BAB V.....	104
KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
V.1 Kesimpulan.....	104
V.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbandingan Penelitian dengan Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel	49
Tabel 4. 1. Data Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo Tahun 2015-2020	68
Tabel 4. 2. Data Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo	69
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4. 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	71
Tabel 4. 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4. 7. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	73
Tabel 4. 8. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Tangibles (X1) ..	74
Tabel 4. 9. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Reliability (X2) ..	77
Tabel 4. 10. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Responsiveness (X3)	79
Tabel 4. 11. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Assurance (Jaminan) (X4)	81
Tabel 4. 12. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Empathy (X5) ..	84
Tabel 4. 13. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wajib pajak (Y)	85
Tabel 4. 14. Hasil Uji Validitas	88
Tabel 4. 15. Hasil Uji Reliability	89
Tabel 4. 16. Hasil Uji Normalitas Data	90
Tabel 4. 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 4. 18. Hasil Pengujian Multikolinearitas	93
Tabel 4. 19. Hasil Analisis Regresi Berganda	94
Tabel 4. 20. Nilai Koefisien Adjusted R Square	96
Tabel 4. 21. Perbandingan Antara Nilai t_{hitung} Dengan t_{tabel}	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Perkembangan Penerimaan Perpajakan 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Model Konseptual.....	42
Gambar 2. 4. Model Hipotesis	43
Gambar 4. 1. Peta Wilayah Kabupaten Ponorogo	67
Gambar 4. 2. Normal Probability Plot	91



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Namun demikian pajak memiliki peran yang besar dalam upaya untuk mendukung aktivitas pembangunan di Indonesia, dimana pajak juga menjadi salah satu bagian terbesar dari penerimaan negara guna mencapai suatu pertumbuhan pembangunan yang diinginkan.

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk. Pajak berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Sutedi, 2011). Pajak menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Adapun untuk mengetahui perkembangan penerimaan perpajakan di Indonesia

Tahun 2015-2020 dapat disajikan pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1. Perkembangan Penerimaan Perpajakan 2021

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan penerimaan tertinggi terjadi pada tahun 2018 yaitu mencapai Rp. 1.518,8 Triliun, namun demikian penerimaan perpajakan mengalami penurunan yang sangat tinggi terjadi pada tahun 2019-2020 yang lebih dikarenakan terjadinya pandemi Covid-19 yang memberikan dampak kepada hampir semua sektor termasuk penerimaan pajak.

Salah satu pajak daerah yang dipungut pemerintah daerah dari rakyat adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor khususnya di Provinsi Jawa Timur diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang pajak daerah. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor dan subyeknya adalah orang pribadi atau badan yang memilikinya (Undang Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang pajak daerah).

Keberadaan kendaraan bermotor telah menjadi sarana transportasi yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Selain itu, akses jalan dan adanya persekutuan dagang yang menjual kendaraan bermotor dengan cara kredit memicu masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Semakin banyak masyarakat yang membeli dan memiliki kendaraan bermotor, akan menambah pendapatan daerah. Beban pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah (Rohemah, dkk., 2013).

Upaya untuk memaksimalkan pendapatan pajak tersebut ditentukan oleh sistem dan prosedur pemungutan pajak dan didukung dengan kualitas pelayanan yang baik dalam proses pemungutan pajak. Kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Lopiyadi, 2013).

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* dalam memenuhi harapan masyarakat (Lopiyadi, 2013). Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai

untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibity*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Tjiptono, 2014)

Tangibilty (bukti fisik), yaitu kemampuan organisasi atau perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Responsiveness (ketanggapan), yaitu suatu kemauan atau respon untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Assurance (jaminan), yaitu kepastian, pengetahuan, kemampuan, dan kesopansantunan para pegawai dari suatu perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Variabel terakhir yaitu mengenai *empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat (Tjiptono, 2014)

Sebagai salah satu instansi milik pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka Samsat Kabupaten Ponorogo selalu

berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu tugas pokok dari Samsat Kabupaten Ponorogo yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat serta terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Pelayanan dengan menggunakan Samsat Kabupaten Ponorogo merupakan perbaikan dari pelayanan publik untuk mempercepat pelayanan dalam pembayaran PKB yang diperuntukkan bagi wajib pajak yang menginginkan pelayanan serba cepat dan tidak berbelit-belit.

Salah satu instansi pelayanan masyarakat yaitu Samsat Kabupaten Ponorogo yang memberikan pelayanan bagi pemilik kendaraan bermotor untuk melakukan kepengurusan pajak kendaraan. Samsat Kabupaten Ponorogo berupaya memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak, dimana selama ini adanya fasilitas Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ponorogo (*Samsat Drive Thru*) dan Samsat Keliling menjadi bentuk nyata dari pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Keberadaan fasilitas tersebut memberikan jaminan kemudahan atas proses pelayanan dalam kepengurusan pajak kendaraan bermotor.

Sistem dan prosedur layanan samsat keliling di Kabupaten Ponorogo yaitu berupa Samsat keliling memberikan pelayanan khusus untuk penpanjangan STNK dengan persyaratan KTP dan STNK asli, Layanan Samsat keliling tidak melayani kendaraan blokir. Petugas layanan Samsat Keliling disediakan oleh masing-masing instansi sesuai kebutuhan. Fungsi layanan

Samsat Keliling meliputi beberapa hal yaitu: mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak), memberikan kemudahan dan pilihan pelayanan kepada wajib pajak, mengurangi beban pelayanan pada Samsat induk dan meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak

Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu provinsi di Jawa Timur yang memiliki potensi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang menunjukkan adanya peningkatan, kondisi ini menunjukkan adanya peluang yang besar bagi pemerintah Kabupaten Ponorogo untuk meningkatkan pendapatan melalui sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Adanya sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor kini tersedia secara *online* melalui aplikasi ponsel bernama Samsat *Online* Nasional (Samolnas). Dengan sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor samsat, apalagi saat masa darurat virus corona. Sistem ini hanya berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor 1 tahunan, wajib pajak juga tidak boleh memiliki tunggakan lebih dari satu tahun. Namun demikian permasalahan yang sering terjadi yaitu TBP KP dan stiker pengesahan STNK tidak diterima atau sampai ke alamat wajib pajak setelah 3 hari, bahkan hingga berminggu-minggu sehingga kepuasan tidak secara maksimal dirasakan oleh wajib pajak (kumparan.com). Beberapa hal atau kondisi terkait dengan pelayanan tersebut menjadikan kepuasan publik terkait dengan pelayanan Samsat Kabupaten Ponorogo belum secara maksimal dirasakan.

Keberadaan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo memberikan fasilitas layanan yang disediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus

pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan kantor Samsat melalui layanan keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak. Keunggulan dari Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo wawancara kepada salah satu pegawai Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo yaitu Bapak Didik Prasetya, beliau menjelaskan bahwa adanya program layanan Samsat Keliling untuk memudahkan dan mendekatkan wajib pajak dalam pembayaran PKB. Beliau juga mengatakan bahwa layanan Samsat keliling sudah dilaksanakan dengan prosedur yang jelas, persyaratan yang mudah dan tidak berbelit-belit.

Selain itu wawancara juga dilakukan kepada Bapak Slamet selaku Wajib Pajak di Samsat Keliling, beliau mengatakan bahwa Layanan Samsat Keliling memang sangat memudahkan dalam pembayaran pajak, karena masyarakat lokasinya tidak jauh dari rumahnya dan pelayanan yang dilakukan petugas Samsat Keliling sudah berkualitas. Selanjutnya juga melakukan wawancara kepada Ibu Rahma sebagai wajib pajak yang menggunakan fasilitas layanan samsat keliling yang mengatakan bahwa layanan yang berikan sangat mendukung dan aktivitas rutin yang harus diselesaikan, pelayanan yang cepat dan ramah menjadikan proses dalam pembayaran pajak menjadi sangat mudah dan itu menjadi keunggulan yang dimiliki oleh Samsat keliling. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan wajib pajak tersebut menunjukkan bahwa Samsat keliling memiliki berbagai keunggulan yang mendukung aktivitas pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Beberapa penelitian terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak dapat ditunjukkan dari hasil penelitian Yudianto (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan wajib pajak. Haryanto (2012) dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan untuk variabel empati dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Selanjutnya Nugroho (2016) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *responsibility* dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel *empaty* dan variabel *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian Darmawanto (2015) menunjukkan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2012) diperoleh hasil bahwa empati dan bukti langsung tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan temuan riset tersebut yang menemukan hasil yang tidak konsisten maka penelitian ini dilakukan dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”**

I.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada suatu penelitian adalah untuk memudahkan dalam menganalisis dan mengevaluasi masalah serta agar dapat lebih terarah

dan jelas sehingga di peroleh langkah-langkah pemecahan yang efektif.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menjamin bahwa penelitian yang akan dilakukan memiliki fokus yang jelas dan tidak keluar yang telah ditetapkan oleh penulis.

Mengacu pada latar belakang masalah dan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

I.4 Kontribusi Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan diperoleh adanya sebuah kontribusi atau manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Sebagai sumbangan pemikiran berupa wacana terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan juga sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat sebagai pengetahuan mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

b. Bagi pemerintah penelitian ini bisa sebagai bahan rekomendasi mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

c. Sebagai bahan masukan bagi Samsat Keliling dalam menunjang kualitas pelayanan publik dalam upaya peningkatan pendapatan sektor pajak kendaraan bermotor.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah yang berisi tentang masalah-masalah yang akan dicari jawabannya melalui analisis data. Bab ini juga menguraikan tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan

BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan bahan pustaka yang mendasari penelitian, seperti penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dikaji.

Uraian berikutnya, teori-teori terkait permasalahan dan penjelasan hubungan antara variabel yang akan diteliti, model konseptual dan kerangka hipotesis dalam penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menguraikan prosedur menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini dengan menggunakan langkah-langkah sistematis. Adapun metode dalam penelitian ini terdiri atas jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan mengenai gambaran umum objek penelitian, intepretasi hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran, secara garis besar sebagai resprentasi yang diambil dari hasil penelitian. Saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Tinjauan Empiris


Tinjauan empiris merupakan penelitian karya peneliti lain yang memiliki tema peneliti, tetapi tidak memiliki kesamaan berkaitan dengan subyek dan obyek penelitian. Penelitian pendahulu diperlukan untuk merujuk, perbandingan, memberi gambaran awal antara peneliti rujukan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti oleh peneliti sebelumnya menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Gambaran awal penelitian bahwa terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, maka penelitian ini akan melakukan pengembangan dari hasil penelitian terdahulu dengan merubah subyek data, obyek data, dan metode penelitian. Sehingga penelitian ini mempunyai karakter sendiri dan berbeda dalam banyak hal terhadap penelitian terdahulu.

Tabel 2 1 Perbandingan Penelitian dengan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil	Perbedaan dengan Penelitian ini
1	I Nyoman Rinala, I made Yudana, I Nyoman Natajaya (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali	Kualitas pelayanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati yang memberikan efek kuat dan jaminan memberikan efek lemah. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanan akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali.	Populasi penelitian yang berfokus pada S1, Diploma III, dan diploma IV kelas pagi dan sore pada semester ganjil tahun akademik 2011/2012. Teknik analisis data menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i> . Jadi penelitian ini yang diukur itu antar ke 3 konsep yaitu Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, loyalitas mahasiswa.
2	Neng Kamarani (2015)	Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)	Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui bahwa terdapat tujuh unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ketujuh unsur tatanan pelayanan berpengaruh dominan berdasarkan kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan,	Yang membedakan penelitian ini penelitian menggunakan indikator IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) penelitian ini menggunakan indikator-indikator IKM terdapat 14 yang digunakan dalam kuisioner tersebut.

			memperoleh keadilan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, jaminan jadwal pelayanan, kewajiban biaya pelayanan, kejelasan petugas pelayanan.	
3	Roro Rukmini Widiawari (2012)	Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru	Agar aparat pemerintah dapat melaksanakan kegiatannya dengan baik, setidaknya kekuatan kinerja yang dimiliki adalah pengetahuan, keahlian atau keterampilan, motivasi dan peran. Dengan demikian, secara teoritis dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang terbaik tergantung pada kinerja yang baik.	Dalam penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan yang berbeda menggunakan kualitas pelayanan oleh Simorangkir memiliki 8 indikator kualitas pelayanan yaitu : Ketepatan Waktu, Kesopanan dan keramahan, Tanggungjawab, Mendapatkan Pelayanan, Variasi Model Pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, atribut pendukung pelayanan.
4	Taslim, Juajir Sumardi, Armin Lawi (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Angkasa Pura Bandar Udara Sultan Hasanudin Makasar	Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Angkasa Pura Bandar Udara Sultan Hasanudin Makasar	Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance</i> , dan <i>Empthy</i> . Dalam penelitian ini yang membedakan adalah menggunakan teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi logistic dan juga Uji walad dan uji G.

5	Syahrumsyah Asri (2015)	Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan (Studi pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Prov. Kaltim)	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa: (1) pengembangan SDM berpengaruh sebesar 20,64% terhadap kualitas SDM; (2) kualitas SDM berpengaruh sebesar 25,56% terhadap kualitas pelayanan; (3) kualitas SDM berpengaruh sebesar 39,42% terhadap kepuasan pelanggan; dan (4) kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 64,00% terhadap kepuasan pelanggan.	Yang membedakan penelitian ini indikator kualitas pealyanan menggunakan Vinceant Gezper yang terdiri dari : ketepatan pelayanan, prosedur pelayanan, sikap pelayanan, independensi, alat/ fasilitas kerja, biaya, pengurusan. Sedangkan kepuasan pelanggaan menggunakan indicator Parasuraman, Zeithamal and Berry (1998) terdiori dari: Tangible, Reliable, Responsiveness, Asurance, dan Emphyty.
6	Suwarno , Zaini Rochmad (2020)	Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki	Hasil penelitian daat diketahui bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan simultan kinerja pegawai dan mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh kartu tanda penduduk dan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Baki	Dalam penelitian ini yang dinilai pengaruh maupun hubungan antar kosep seperti Kinerja Pegawai, Mutu Pelayanan Pegawai, dan Kepuasan Masyarakat.
7	Fahmi Rezha , Siti Rochman , Siswidiyanto (2018)	Anlaisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat	Indikator yang digunakan penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan publik oleh Fandy Tjiptono yang terdiri dari <i>Tangible, Reliable, Responsiveness, Asurance, dan Emphyty</i> . Penentuan sample 100 orang menggunakan rumus dari

				slovin. Penentuan sample dilakukan Proportionate Stratified Random Sampling. Teknik ini dilakukan jika karakteristik setiap unsur populasi heterogen.
8	Efa Irdhayanti (2019)	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Gojek di Kabupaten Kubu Raya	Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap variabel <i>tangible</i> , <i>realibility</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> terhadap kepuasan konsumen, menunjukkan indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji hipotesis, variabel <i>responsiveness</i> berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.	Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Efa Irdhayanti yaitu mengenai obyek yang berbeda, dengan menggunakan indikator yang berbeda.

II.2 Tinjauan Teoritis

II.2.1 Pajak

II.2.1.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor pemerintahan) dengan tidak mendapat jasa imbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum, Soemitro (Anshari, 2005:5). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum, Djajaningrat (Resmi, 2017:1). Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum, Feldmann (Resmi, 2017:1).

Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

II.2.1.2 Jenis Pajak

Pajak digolongkan ke dalam beberapa kelompok berdasarkan beberapa kategori, salah satunya adalah berdasarkan Lembaga pemungutnya yaitu (Resmi, 2017:7):

1. Pajak Negara (Pajak Pusat)
Pajak Negara atau Pajak Pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM.
2. Pajak Daerah
Pajak Daerah merupakan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah, baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun Daerah Tingkat II (Pajak Kabupaten atau Kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Htel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukn Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

II.2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Dikenal beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu (Mardiasmo, 2016:9):

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya yaitu wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus, Wajib Pajak bersifat pasif, utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya yaitu wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri, Wajib Pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

II.2.1.4 Pajak Daerah

Dasar hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi

Daerah adalah Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 kemudian

diubah menjadi Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2000 tentang

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah mengalami

perubahan terakhir dengan Undang-Undang tentang Pajak Daerah

dan Retribusi Daerah (PDRD) Nomor 28 Tahun 2009 pada Pasal 1

ayat (10) menjelaskan bahwa Pajak Daerah merupakan pajak-pajak

yang ditentukan pemungutannya dalam Peraturan Daerah, dan para

pembayar pajak atau Wajib Pajak tidak menerima imbalan secara

langsung dari Pemerintah Daerah (Anggoro, 2017:19).

Menurut Mardiasmo (2011:12) Pajak Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Mardiasmo (2011:12) Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Daerah merupakan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah, baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun Daerah Tingkat II (Pajak Kabupaten atau Kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing (Resmi, 2017:8).

Terdapat beberapa pengertian atau istilah terkait Pajak Daerah, diantaranya (Mardiasmo, 2016:14):

1. Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-

batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

II.2.1.5 Jenis Pajak Daerah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), menjelaskan bahwa pajak daerah terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Jenis Pajak Provinsi terdiri atas:
 2. Pajak Kendaraan Bermotor
 3. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 4. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 5. Pajak Air Permukaan
 6. Pajak Rokok.
7. Jenis Pajak Kabupaten/Kota terdiri atas:
 8. Pajak Hotel
 9. Pajak Restoran
 10. Pajak Hiburan
 11. Pajak Reklame
 12. Pajak Penerangan Jalan

13. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
14. Pajak Parkir
15. Pajak Air Tanah
16. Pajak Sarang Burung Walet
17. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
18. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

II.2.2 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut Pasal 1 ayat 12 dan ayat 13 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yaitu merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor yang beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang beroperasi di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

- a. Kereta Api;
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga

internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah;

d. Kendaraan bermotor dalam keadaan rusak berat sehingga tidak dapat dioperasikan dan telah dilaporkan terlebih dahulu pada dinas pendapatan daerah;

e. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai pabrikan atau importir yang semata-mata untuk dipamerkan atau dijual;

f. Kendaraan bermotor milik pelancong/wisatawan dari luar daerah yang berada di wilayah provinsi paling lama 3 bulan berturut-turut terhitung mulai masuk wilayah provinsi;

g. Kendaraan bermotor yang karena sesuatu dan lain hal dikuasai/disita oleh negara.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 90 Tahun 2017 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017 dan Tahun 2018. Tarif PKB ditetapkan sebesar:

a. 1,5 % (satu koma lima persen) untuk kepemilikan pertama Kendaraan Bermotor pribadi dan badan;

b. 1% (satu persen) untuk Kendaraan Bermotor angkutan umum;

c. 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI dan Pemerintah Daerah; dan

- d. 0,2 % (nol koma dua persen) untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pribadi kedua dan seterusnya dikenakan tarif pajak progresif:

1. Tarif progresif sebagaimana dimaksud besarnya sebagai berikut:
 - a. kepemilikan kedua 2 % (dua persen);
 - b. kepemilikan ketiga 2,25 % (dua koma dua puluh lima persen);
 - c. kepemilikan keempat dan seterusnya 2,5 % (dua koma lima persen)
2. Tarif PKB progresif tidak dikenakan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor roda dua dan roda 3, kecuali motor besar dengan isi silinder 500 cc ke atas dan kendaraan bermotor milik badan.
3. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama.
4. Dikecualikan terhadap kendaraan bermotor usia 15 (lima belas) tahun ke atas tidak dikenakan tarif pajak progresif.
5. Tata cara pelaksanaan pengenaan pajak progresif diatur dengan Peraturan Gubernur.

Masa, Saat Terutang, dan Surat Pemberitahuan PKB. Berikut masa berlaku dikenakannya Pajak Kendaraan Bermotor, saat terutang PKB, dan surat pemberitahuan PKB:

- a. PKB dikenakan untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor.
- b. PKB dibayar sekaligus dimuka.

- c. Untuk PKB yang karena keadaan kahar masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui.
- d. Pembebanan restitusi atas pajak yang telah dibayarkan dibebankan pada APBD
- e. Kewajiban PKB yang karena sesuatu dan lain hal masa PKBnya tidak sampai 12 (dua belas) bulan maka besarnya pajak terutang berdasarkan jumlah bulan berjalan.
- f. Bagian dari bulan yang melebihi 15 (lima belas) hari dihitung 1 (satu) bulan penuh.
- g. Tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan Peraturan Gubernur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h. Hasil penerimaan PKB paling sedikit 10 % (sepuluh persen), termasuk yang dibagikan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

II.2.3 Pelayanan Publik

II.2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Haryatmoko (2003:13) Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana

tanpa campur tangan pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M. PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik memiliki aspek yang "multi-dimensi". Pelayanan publik tidak hanya dapat didekati dari suatu aspek dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau politik saja tetapi juga melingkupi aspek ekonomi dan aspek sosial budaya secara integratif. Prespektif ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen). Pengadaan barang dan jasa harus disediakan oleh pemerintah, karena ini sektor swasta tersebut tidak mau memproduksi barang dan jasa tersebut sebagai konsekuensi dari kegagalan pasar karena secara alamiah barang atau jasa tersebut harus disediakan secara eksklusif oleh negara.

Pelayanan publik meliputi pemberian jasa-jasa publik antra kepentingan dan kebutuhan publik. Pemberian pelayanan publik harus dilakukan secara adil dan diskriminatif (Mustafa Lutfi, 2012:55). Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam

hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

II.2.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2013: 128), jenis pelayanan publik pada kelompoknya:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte pernikahan, Akte Kematiaan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyedia jaringan listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Apabila dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya komitmen pada para pengguna layanannya yang pada akhirnya berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pengguna layanan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Hal tersebut artinya menuju kepada pelayanan

eksternal, dari perspektif masyarakat lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

II.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

II.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian; kecakapan, dsb); Pengertian kualitas adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/ itu (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang membahagiakan pelanggan (Hardiansyah, 2011). Konsep kualitas pelayanan dapat dhami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima, yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atributkah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut adalah (Tjiptono, 2011:44):

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu pelayanan dan waktu proses;

- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, persediaan kaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir persediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanannya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang nunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat di gunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi perkembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh langgan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat di gunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

II.2.4.2 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus diperbaiki demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala

ini wajar terjadi mengingat layaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni :

1. *Realibility*, yang mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (*right the first time*) an telah memenuhi janji (iklan) nya.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan
6. *Communication*, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. *Understanding/knowning the customer* yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

Namun dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman et al., (Zeithaml dan Bitner, 1996: 118) sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*,

communication dan understanding the customer), serta *tangible*. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk

masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

5. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Sementara itu Vincent (1997: 67) mengidentifikasi 10 dimensi untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu: ketepatan waktu pelayanan, akurasi layanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapat layanan, variasi model layanan, layanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh layanan, dan atribut pendukung lainnya seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, AC, dan lain-lain. Dari uraian di atas dapat disarikan bahwa kinerja pelayanan adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan indikator bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (2005:14) pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peningkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para Staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memberikan dukungan atau jaminan atas kepuasan. Kepuasan akan terwujud melalui dukungan dan pelayanan serta kualitas dari fasilitas fisik sebagai pendukung pelayanan. Teori pelayanan yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono (2005) dapat memberikan gambaran mengenai dukungan atau jaminan kepuasan yang didukung dari kualitas pelayanan serta dukungan dari fasilitas secara fisik yang digunakan.

II.2.5 Kepuasan Masyarakat/ Wajib Pajak

II.2.5.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat/ Wajib Pajak

Manusia merupakan makhluk sosial dimana dalam bersosialisasi mereka mempunyai berbagai macam kebutuhan primer dan sekunder. Dalam memenuhi kebutuhannya tersebut, manusia cenderung tidak pernah puas sebelum mendapatkan apa yang diinginkannya. Seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler tentang kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan tidak dapat diukur, sebab banyak pelanggan/ masyarakat yang hanya merasa puas mudah

untuk berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik dan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan evaluasi dari emosi setiap saat. Ada yang mudah puas dan ada yang sukar untuk diberi kepuasan tetapi merasa senang pada saat itu.

Seperti pernyataan dari Gerson (2001:5) memberikan pengertian pelanggan/masyarakat sebagai berikut: Kepuasan pelanggan/ masyarakat adalah apabila suatu produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/ masyarakat, biasanya pelanggan/ masyarakat akan merasa puas. Sedikit berbeda dengan apa yang dikemukakan dengan Rangkuti (2006:30) mendefinisikan sebagai berikut:

“Respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian anatar tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakanya setelah pemakaian. Dari definisi yang telah diuraikan di atas, dapatlah disimpulkan bahwa masalah kepuasan dan ketidakpuasan merupakan sesuatu yang bersifat universal, karena menyangkut pada pandangan pribadi seseorang dalam melihat kepuasan yang ditelah diberikan atau diterima, sehingga orang tersebut sudah merasa puas atau belum. Selain itu masalah kepuasan yang diterima seseorang juga dapat dilihat dari latar belakang pihak yang akan menerima pelayanan, baik dari segi tingkat pendidikan, lingkungan budaya atau tingkat ekonominya.

Jadi pengertian kepuasan pelanggan/ masyarakat berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan karena kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan/ masyarakat merupakan penilaian antara harapan pembelian dengan kinerja yang dirasakan pada pembelian dari suatu produk atau jasa yang bersangkutan. Dengan demikian sulit untuk mengukur kepuasan/ketidakpuasan setidaknya perusahaan memiliki strategi yang menyangkut

pada kepuasan. Penyusunan strategi perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan keunggulan daya saing yang berkelanjutan bagi masa mendatang.

Hal inilah yang tidak dimiliki oleh semua orang, jadi terkadang terdapat pihak yang lebih baik diam bila tidak merasa kepuasan atau pihak tersebut terus berusaha untuk mencapai dan menuntut untuk diberikan apa yang sudah semestinya menjadi haknya, yaitu mendapatkan kepuasan tersebut.

II.2.5.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep. /25/M. PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Kep. /25/M. PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.

4. Kedislipinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan jasanya dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Surjadi, 2012:12). Kotler (2000:360) berpendapat lain bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dari beberapa indikator kepuasan masyarakat dibawah ini :

- a. Sikap pendekatan pegawai kepada pengguna layanan yaitu sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap pengguna layanan meliputi memberi salam, menghargai.
- b. Kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan yaitu segala sesuatu yang dilakukan pegawai untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan atau harapan yang diinginkan pengguna layanan.
- c. Prosedur administrasi yaitu pelayanan administrasi sejak pengguna layanan masuk, proses berlangsung sampai menjelang pengguna layanan keluar, misalnya proses administrasi pelayanan yang mudah.
- d. Fasilitas yang disediakan tempat pelayanan yaitu fasilitas yang disediakan, seperti ruang tunggu, ruang konsultasi, peralatan pendukung, dan waktu pelayanan.

II.2.6 Pengaruh Antar Variabel

II.2.6.1 Pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan wajib pajak

Tangible, yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan (Sabihaini, 2000: 38). *Tangibles* atau kelengkapan sarana fisik yaitu kemampuan perusahaan untuk melengkapi kuantitas dan kualitas sarana pendukung kerja sehingga kualitas layanan tercapai (Lupiyoadi, 2006). Kelengkapan dan kualitas *tangible* berarti keberadaan kedayagunaan sarana pendukung kerja serta fasilitas fisik (seperti: peralatan kerja layanan, *lay out* kantor, petunjuk pelayanan, *counter*, dan sejenisnya) yang dimiliki instansi dalam rangka kenyamanan dan mempermudah proses pelayanan (Ustman, Kahar, dkk. 2005). Dengan kelengkapan peralatan dan perlengkapan termasuk kondisi fisik (kualitas) peralatan dan perlengkapan pelayanan publik tersebut, masyarakat membutuhkan pelayanan sehingga merasa adanya kepuasan ketika memperoleh pelayanan. *Tangibles* (bukti langsung), adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai

sesuai dengan penggunaan dan manfaatnya dapat dirasakan oleh penerima layanan sehingga puas dengan pelayanan yang dirasakan dan sekaligus dapat prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan sehingga menciptakan kepuasan (Parasuraman dkk, 2008)

II.2.6.2 Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan wajib pajak

Reliability merupakan kehandalan karyawan/petugas dalam melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan (Sabihaini, 2000: 38). Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Menurut Rambat L dan A. Hamdani, (2006:182) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan demikian pula sebaliknya.

II.2.6.3 Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan wajib pajak

Responsiveness merupakan sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan (Sabiaini, 2000: 38). *Responsiveness* tergolong memiliki kerentanan terhadap klaim masyarakat ketika memperoleh pelayanan. *Responsiveness* lebih bersifat pribadi, karena didalamnya mengandung sikap penghargaan, dan pengakuan diri seorang terhadap pihak lain yang mendapat pelayanan (Utman, Kahar, 2005). Sikap responsif pegawai berpotensi memunculkan persepsi menghargai pada para pihak yang diberi pelayanan. *Responsivitas* merupakan daya tanggap. Aparatur terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Siagian (2000) berpendapat bahwa *responsivitas* menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Pegawai pemberi pelayanan harus merespon secara positif dan cepat sehingga pihak yang dilayanani merasa terpenuhi. Parasuraman. dkk, (2008) menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dan hal tersebut menjadi penentu dalam kepuasan pelanggan.

II.2.6.4 Pengaruh Assurance terhadap kepuasan wajib pajak

Assurance merupakan rasa aman atau kenyamanan yang dirasakan atau diterima pelanggan (Sabiaini, 2000:38). Kotler dkk. (2008) mendefinisikan keyakinan (assurance) adalah pengetahuan terhadap produk

secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan pada perusahaan. Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Kotler (2001:617) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.

II.2.6.5 Pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan wajib pajak

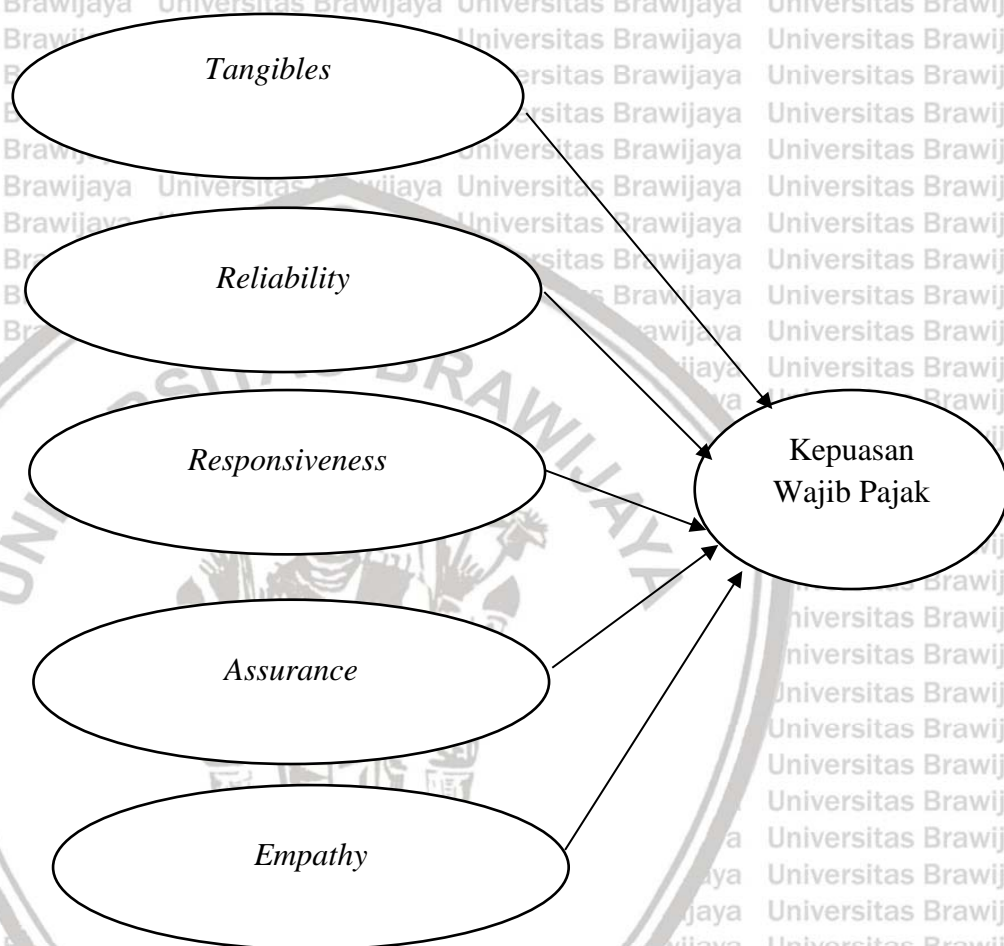
Empathy adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan (Sabihaini, 2000: 38). Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga

akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Lupiyoadi dan Hamdani (2006), empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sikap *emphaty* tersebut menumbuhkan rasa aman dan nyaman pada siapa saja yang memperoleh pelayanan. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi, sikap apresias dapat meningkatkan kepuasan.

II.3 Model Konseptual

Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Singarimbun, 2006). Model konseptual merupakan dasar pemikiran dari teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan digunakan agar penelitian dapat mudah dipahami oleh pembaca. Model konsep merupakan suatu ide abstrak tentang objek, atribut, kejadian atau proses yang belum terukur. Karena belum dapat diukur secara langsung maka simbol yang dipakai dalam penelitian adalah berbentuk elips (Ghozali, 2016:44,23). Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo terhadap kepuasan

wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berikut merupakan model konseptual yang terdapat dalam penelitian ini.

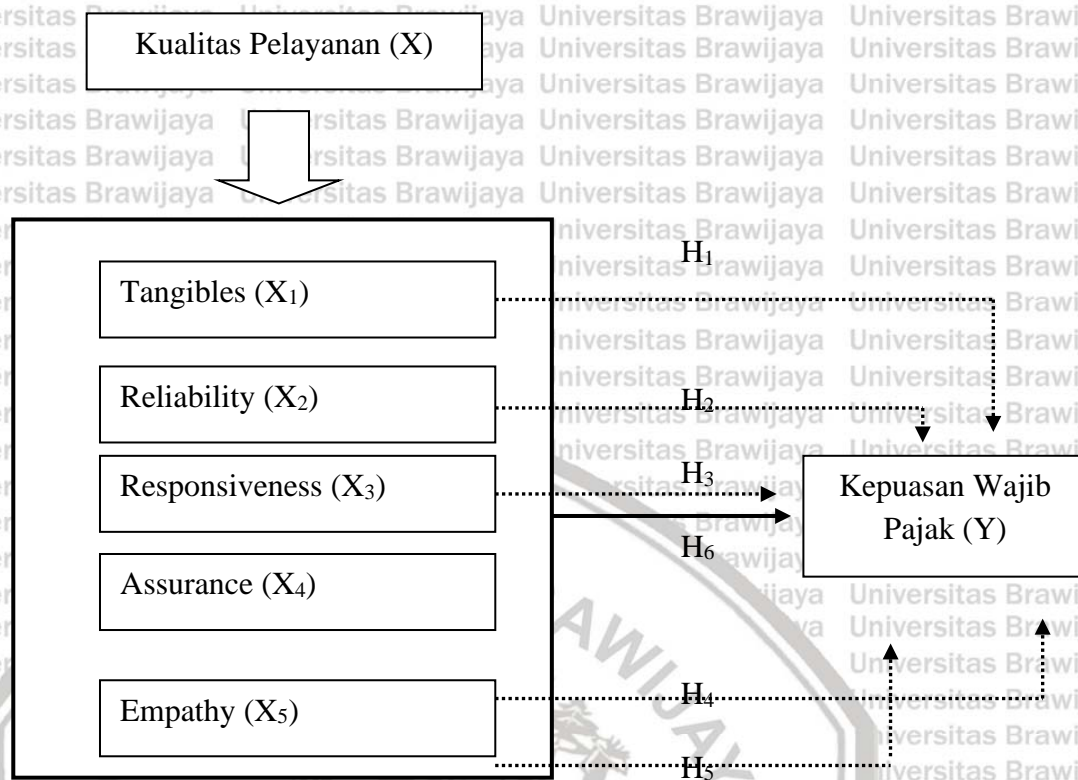


Gambar 2. 1 Model Konseptual

Sumber: Data diolah, 2021

II.4 Model Hipotesis

Kerangka berfikir yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini dapat disederhanakan melalui alur berfikir.



Gambar 2. 2. Model Hipotesis

Sumber: Data diolah, 2021

Keterangan:

- > Berpengaruh secara Simultan
- > Berpengaruh secara Parsial

Hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis hubungan atau pengaruh.

Hipotesis merupakan pernyataan tentang hubungan-hubungan antara variabel. Ini

berarti bahwa hipotesis mengandung 2 atau lebih variabel-variabel yang dapat

diukur. Hipotesis menspesifikasikan bagaimana variabel-variabel tersebut

berhubungan (Nazir, 2011:152). Berdasarkan model hipotesis di atas, *Tangibles*

(*X₁*), *Reliability* (*X₂*), *Responsiveness* (*X₃*), *Assurance* (*X₄*), *Empathy* (*X₅*) yang

merupakan variabel bebas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

yang merupakan terikat. Kelima variabel tersebut memiliki pengaruh secara

simultan maupun parsial terhadap variabel terikat. Hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

H₁: Diduga *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H₂: Diduga *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H₃: Diduga *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H₄: Diduga *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H₅: Diduga *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H₆: Diduga kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak



BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian *explanatory* adalah penelitian bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada. Penelitian *explanatory* bersifat mendasar dan bertujuan untuk memperoleh keterangan, informasi, data mengenai hal-hal yang belum diketahui. Karena bersifat mendasar, penelitian ini disebut penjelajahan (*eksplorasi*). Penelitian *eksplorasi* dilakukan apabila peneliti belum memperoleh data awal sehingga belum mempunyai gambaran sama sekali mengenai hal yang akan diteliti. Peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai penuntun untuk memperoleh data primer berupa keterangan, informasi, sebagai data awal yang diperlukan (Sugiyono, 2009). *Explanatory research* adalah suatu penelitian dimana peneliti menjelaskan hubungan kausal sebab akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun dan Effendi, 2008: 5)

Penelitian ekplanatori (*explanatory research*) yaitu penelitian yang membuktikan adanya sebab akibat dan hubungan yang mempengaruhi atau di pengaruhi dari dua atau lebih variabel yang diteliti (Umar, 2007:66). Tujuan dari *explanatory research* untuk menguji hipotesis-hipotesis dan menguji pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh sosialisasi Perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Sugiyono, 2018:8).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian *explanatory research* dapat berguna untuk menjelaskan adanya pengaruh variabel-variabel yang diuji menggunakan pengujian statistik. Dengan demikian alasan peneliti menggunakan *explanatory research* yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan samsat keliling kabupaten ponorogo terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

III.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan letak dimana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Samsat keliling di wilayah Kabupaten Ponorogo yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara langsung.

III.3 Definisi Variabel Operasional Penelitian

Variabel secara sederhana dapat diartikan ciri dari individu, obyek, gejala, peristiwa, yang dapat diukur secara kuantitatif maupun kualitatif. Hasil pengukuran suatu variabel bisa konstan atau tetap bisa pula berubah-ubah.

Variabel-variabel yang digunakan perlu ditetapkan, diidentifikasi dan diklasifikasikan. Jumlah variabel yang digunakan bergantung dari luas serta

sempitnya penelitian yang dilakukan. Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a) Variabel Independen sering juga disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terkait). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
- b) Variabel dependen sering juga disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat atas pelayanan Samsat Kabupaten Ponorogo.

Definisi operasional adalah cara mengubah konsep berupa konstruksi dengan kata yang menggambarkan gejala yang dapat diamati, diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Berikut adalah penjabaran dari variabel-variabel dalam penelitian ini :

- a. Variabel bebas dari penelitian ini adalah sebagai berikut :
 1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
 2. Keandalan (*reliability*), kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Keterandalan memberikan pelayanan yang tepat pada saat pertama kali, yaitu mengenai

kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk memberi pelayanan yang segera dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, yaitu mengenai keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), yaitu mengenai pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan, dalam yang ini yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para Staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dalam hal ini yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

b. Variabel terikat dari penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat yaitu harapan yang sama dengan kinerja yang diterima oleh masyarakat sehingga memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sebanding. Bagi masyarakat pengorbanan adalah ongkos atau harga yang dibayarkan untuk memperoleh barang atau jasa. Harapan masyarakat digunakan sebagai variabel dari penelitian ini merupakan variabel terikat.

Tabel 3 1Operasionalisasi Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (X1)	Ketersedian fasilitas pendukung pelayanan	1. Penampilan pegawai samsat keliling 2. Kelengkapan fasilitas penunjang pembayaran pajak 3. Kebersihan tempat pembayaran pajak
	Reliability (X2)	Mengenali kebutuhan berkomunikasi dan menjelaskan	4. Kemampuan pelayanan tepat waktu 5. Lokasi samsat keliling yang mudah dijangkau 6. Kemampuan dalam penggunaan fasilitas yang ada 7. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
	Responsivenss (X3)	Mampu menerima keluhan dan mengatasi keluhan tersebut	8. Kemampuan menghadapi keluhan 9. Kecepatan dalam menghadapi keluhan wajib pajak 10. Kemampuan mendengarkan ketika wajib Pajak meminta pelayanan 11. Kecepatan pelayanan dalam antrian
	Assurance (X4)	Jaminan yang diberikan pada pelayanan	12. Memberikan pelayanan dengan baik 13. Bertanggung jawab pelayanan yang diberikan. 14. Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan
	Empathy (X5)	Kemudahan, kecepatan dan memecahkan masalah	15. Keramahan pegawai 16. Pemberian informasi dengan tepat 17. Berusaha mengenal wajib pajak dan memahami kebutuhan mereka
Kepuasan	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Tanggapan wajib pajak dari pelayanan Samsat Keliling yang diberikan	1. Tanggapan atas pelayanan yang diberikan 2. Kesediaan dalam merekomendasikan keberadaan samsat keliling 3. Keyakinan untuk kembali menggunakan pelayanan samsat keliling

Selanjutnya skala pengukuran merupakan kesempatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Maksud dari skala pengukuran ini untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data langkah penelitian selanjutnya. Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *skala Likert* lima poin yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban, dengan pilihan sebagai berikut yaitu:

- (a) Sangat setuju
- (b) Setuju
- (c) Ragu –Ragu
- (d) Tidak setuju
- (e) Sangat Tidak setuju

Jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori penilaian dimana masing-masing pertanyaan diberi skor satu sampai lima. Dalam penelitian ini terdiri lima jawaban yang mengandung variasi nilai sesuai dengan pendapat atau jawaban yang disampaikan oleh responden.

III.4 Populasi dan Sampel

III.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:80). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pada Samsat keliling Kabupaten Ponorogo yaitu sebanyak 63.797 wajib pajak pada tahun 2020.

III.4.2 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel (Arikunto, 2010:34). Teknik sampling merupakan metode atau cara menentukan sampel dan besar sampel. Teknik pengambilan sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representative dari populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non *probability sampling* dengan jenis sampelnya adalah sampling insidental. Sampling insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono, 2013:85).

III.4.3 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2010:174). Jika jumlah populasi besar, maka tentunya peneliti akan sulit menggunakan semua yang ada di populasi. Misal karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga peneliti dapat menggunakan sebagian dari populasi tersebut. syarat yang paling penting untuk diperhatikan dalam mengambil sampel ada dua macam, yaitu jumlah sampel yang mencukupi dan profil sampel yang dipilih harus mewakili populasi tersebut (representatif)

Dalam penelitian ini yang dilakukan pada penggunaan fasilitas Samsat keliling Kabupaten Ponorogo respondennya dengan kreteria sebagai berikut:

1. Berusia antara 18- 65 keatas
2. Memiliki tingkat pendidikan minimal SMU
3. Bersedia menjadi responden
4. Memahami fasilitas Samsat keliling Kabupaten Ponorogo

Jumlah sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

Keterangan :

n = besar sampel

N = besarnya populasi

α = *Margin of Error Maximum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum

yang masih bisa ditolerir (ditentukan 10%). Dengan populasi sebanyak 63.797 maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{63.797}{1 + 63.797 (0,1)^2}$$

$N = 99,84$ orang = 100 orang

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 Wajib pajak.

III.5 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari mana data yang dapat diperoleh.

Apabila peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara dalam mengumpulkan data, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis atau lisan.

III.5.1 Data Berdasarkan Jenis

Data berdasarkan jenisnya dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer disebut juga data pertama. Data primer diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data, langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam penelitian ini sumber data primernya diperoleh langsung dari

penyebaran daftar kuisioner kepada masyarakat terkait kepuasan pelayanan Samsat Kabupaten Ponorogo.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek peneliti. Biasanya berupa data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. Untuk memperoleh data ini peneliti mengambil sejumlah buku–buku, brosur, *website*, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

III.5.2 Teknik Mengumpulkan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai seting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari setingnya data dikumpulkan pada seting alamiah (*natural seting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah berbagai responden. Bila dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Dan dilihat dari segi cara atau teknik mengumpulkan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuisioner, observasi, dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2013:137). Teknik penelitian yang dilakukan peneliti yang menggunakan metode sebagai berikut:

1. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dan pasti variabel yang diukur dan tahu yang diharapkan pada responden. Kuisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup

besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan responden secara langsung atau dikirim melalui pos, ataupun internet. Dalam penelitian ini kuisioner terbagi menjadi 2 (dua) yaitu : kuisioner terbuka dan tertutup. Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Ponorogo.

2. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dokumentasi merupakan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu mengenai jumlah wajib pajak yang terdapat di Kabupaten Ponorogo.

3. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap survey. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Data semacam itu merupakan tulang punggung suatu penelitian survey.

III.6 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab perumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah

dirumuskan. Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia (Sugiyono, 2013). Peneliti harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan.

Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengolahan data. Dalam pendekatan kuantitatif ada beberapa tahap yang harus dilakukan berkaitan dengan pengolahan data (*data processing*) dan analisis data (*data analysis*). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan regresi linier berganda uji F, uji t, uji variabel dominan, uji asumsi klasik, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, uji normalitas data. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu berupa program SPSS 21,00.

III.6.1 Uji validitas dan realibilitas

III.6.1.1 Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kealidan dan kesahan suatu instrument. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebutkan validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrument (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel (Sujianto, 2009:96).

Ketentuan validitas instrument sah apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Instrumen dikatakan valid jika angka koefisien korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritik r (tabel). Adapun rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut (Sujianto, 2009:96)

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- R_{xy} = koefisien korelasi variabel x dan y
- N = banyaknya subyek uji coba
- $\sum Y$ = jumlah skor total
- $\sum X$ = jumlah skor tiap item
- $\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor item
- $\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total
- $\sum XY$ = jumlah perkalian skor item dengan skor total

III.6.1.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,60. (Sujianto, 2009:97)

Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Sujiyanto, 2009:97)

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = nilai variabel

S_i = varians skor tiap-tiap item

S_t = varians total

K = jumlah item

III.6.2 Uji Asumsi klasik

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi heteroskedastisitas dan multikolinearitas.

III.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel penelitian yang akan dianalisis membentuk distribusi normal, bila data tidak normal maka teknik statistik parametris tidak dapat digunakan untuk alat analisis. Sebagai gantinya digunakan teknik statistik lain yang tidak harus berasumsi bahwa data berdistribusi normal. Teknik statistik ini adalah statistik nonparametris (Sugiyono, 2014:75).

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal bisa dilakukan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (KS) test. Jika nilai Kolmogorov-Smirnov tidak signifikan pada ($p > 0,05$) dengan kata lain residual berdistribusi normal. Uji Normalitas dapat diketahui dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) dengan mengamati histogram masing-masing variabel dan dengan melihat tingkat kecondongan yang merupakan selisih antara rata-rata dari nilai tengah. Hal ini menunjukkan simetri tidaknya distribusi data. Selain itu uji normalitas dengan menggunakan metode grafik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat normal *probability plot*. Normal *probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2013:160). Dasar pengambilan keputusan melalui analisis ini, jika data menyebar disekitar garis diagonal sebagai representasi pola distribusi normal, berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas.

III.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Santoso dan Tiptono, 2002:208). Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji *Glejser*.

III.6.2.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas merupakan keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model yang baik mensyaratkan tidak ada masalah pada multikolinearitas. Menurut Ghazali (2016), dampak yang diakibatkan dengan adanya multikolinearitas antara lain:

- Nilai *standard error* untuk masing-masing koefisien menjadi tinggi, sehingga *t* hitung menjadi rendah
- Standart *error estimate* akan semakin tinggi dengan bertambahnya variabel independen
- Pengaruh masing-masing variabel independen sulit diprediksi.

Untuk mendeteksi multikolinearitas ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati masalah multikolinearitas.

Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas menurut Santoso (2002:206) adalah:

- a. Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1
- b. Mempunyai angka *tolerance* mendekati 1

III.6.3 Uji Linear Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti meramalkan bagaimana keadanya (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikan turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal 2. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan Empathy (X5), terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (Y).

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

B_1, B_2, B_3, B_4, B_5 = koeffisien regresi dari masing-masing variabel independen

X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5

a = Konstanta

e = Variabel pengganggu

X_1 = *Tangibles*

X_2 = *Reliability*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Empathy*

III.6.4 Uji Hipotesis

III.6.4.1 Uji Signifikansi Simultan (uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tahapan uji F sebagai berikut:

- 1) Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = \dots$, tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, minimal ada satu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

- 2) Menentukan tingkat signifikan (α) dengan *degree of freedom* (df) dengan rumus $n-k-1$ dengan tujuan untuk menentukan F_{tabel} dengan rumus: (Ghozali, 2011:44)

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - r^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

$1 - r^2$ = Residual Sum of Squared

n = jumlah observasi

k = jumlah variabel independent

- 3) Membandingkan hasil F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_1 diterima

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak

III.6.4.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh berpengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah: Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam uji ini adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$, tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq 0$, minimal ada satu pengaruh dari implementasi variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Menentukan tingkat signifikansi (α) dengan *degree of freedom* (df) dengan rumus $n - k - 1$ dengan tujuan untuk menentukan t_{tabel}

3) Menentukan t_{hitung} tolak hipotesis apabila $t_{hitung} > t_{(\frac{\alpha}{2}, n-k-1)}$

Dimana:

k = banyaknya variabel eksogenus dalam sub-struktur yang akan

diuji

t_i = mengikuti distribusi t-student dengan derajat independen $n - k - 1$

4) Membandingkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan kriteria sebagai berikut:

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_1 diterima

III.6.5 Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (indikator kualitas pelayanan publik : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan masyarakat) amat terbatas.

Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah

variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai

Adjusted R² pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak

seperti R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel

independen ditambahkan kedalam model.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1 Hasil Penelitian

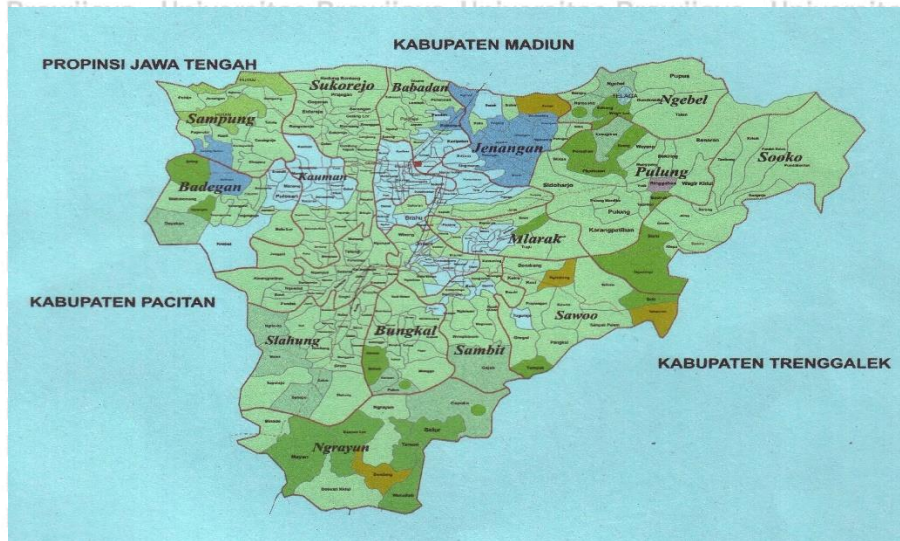
IV.1.1 Profil dan Letak Geografis Kabupaten Ponorogo

Kabupaten Ponorogo adalah kabupaten di provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten ini terletak di koordinat $111^{\circ}17'$ - $111^{\circ}52'$ BT dan $7^{\circ}49'$ - $8^{\circ}20'$ LS dengan ketinggian antara 92 sampai dengan 2.563 meter di atas permukaan laut. Kabupaten ini terletak di sebelah barat dari provinsi Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan provinsi Jawa Tengah atau lebih tepatnya 220 km arah barat daya dari ibu kota provinsi Jawa Timur, Surabaya.

Batas wilayah kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut:

- a. Utara : Kabupaten Madiun, Magetan, dan Nganjuk
- b. Selatan : Kabupaten Pacitan dan Trenggalek
- c. Barat : Kabupaten Pacitan dan Wonogiri (Provinsi Jawa Tengah)
- d. Timur : Kabupaten Tulungagung dan Trenggalek

Adapun peta wilayah Kabupaten Ponorogo dapat disajikan pada Gambar 4.1.



Gambar 4. 1. Peta Wilayah Kabupaten Ponorogo

Kabupaten Ponorogo mempunyai luas wilayah 1.371,78 km² dengan yang dibagi menjadi 2 sub-area, yaitu area dataran tinggi yang meliputi kecamatan Ngrayun, Sooko, Pulung, dan Ngebel sisanya merupakan area dataran rendah. Sungai yang melewati ada 14 sungai dengan panjang antara 4 sampai dengan 58 Km sebagai sumber irigasi bagi lahan pertanian dengan produksi padi maupun hortikultura. Sebagian besar dari luas yang ada terdiri dari area kehutanan dan lahan sawah sedang sisanya digunakan untuk tegal pekarangan Kabupaten Ponorogo mempunyai dua musim yaitu penghujan dan kemarau.

Kabupaten Ponorogo memiliki iklim tropis yang mengalami dua musim yaitu kemarau dan penghujan. Curah hujan paling tinggi terjadi pada bulan Desember, Januari, dan Februari. Curah hujan terendah terjadi pada bulan Juli, Agustus, dan September. Suhu di Kabupaten Ponorogo sepanjang tahun relatif sama dengan suhu rata-rata tertinggi 32,2°C dan suhu rata-rata terendah 23,9

°C. Kabupaten Ponorogo terdiri atas 21 kecamatan yang dibagi menjadi 279 desa dan 26 kelurahan. Jarak ibukota Ponorogo dengan ibukota Provinsi Jawa Timur (Surabaya) kurang lebih 200 km arah timur laut dan ke ibukota (Jakarta) kurang lebih 800 km ke arah barat.

IV.1.2 Potensi sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Ponorogo

Adapun untuk mengetahui potensi yang dimiliki Kabupaten Ponorogo dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1. Data Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo Tahun 2015-2020

No.	Tahun	Obyek	Potensi
1	2015	50.422	12.141.219.350
2	2016	47.678	11.965.405.200
3	2017	55.142	15.346.832.500
4	2018	63.343	19.142.583.100
5	2019	63.702	20.548.568.950
6	2020	63.797	20.724.852.500

Sumber: UPT Dispenda Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa ada tahun 2015-2020 menunjukkan adanya peningkatan potensi atas penerimaan pajak yang dapat diperoleh oleh dinas Pendapatan Kabupaten Ponorogo. Namun demikian potensi tersebut belum sepenuhnya tercapai, dimana terdapat perbedaan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak yang diterima. Adapun data perbandingan antara potensi dan realisasi tersebut dapat disajikan pada Tabel-4.2.

Tabel 4. 2. Data Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo

No.	Tahun	Potensi	Realisasi	Selisih
1	2015	12.141.219.350	10.029.321.550	2.111.897.800
2	2016	11.965.405.200	10.860.770.455	1.104.634.745
3	2017	15.346.832.500	13.450.560.550	1.896.271.950
4	2018	19.142.583.100	16.775.540.500	2.367.042.600
5	2019	20.548.568.950	18.320.540.600	2.228.028.350
6	2020	20.724.852.500	18.778.650.650	1.946.201.850

Sumber: UPT Dispenda Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dalam realisasi pendapatan pajak menunjukkan tidak tercapainya potensi yang telah ada, kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan terkait dengan upaya dari dinas dalam memaksimalkan pendapatan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor. Berbagai upaya dilakukan oleh UPT Dispenda Kabupaten Ponorogo untuk memaksimalkan pendapatan daerah dari sektor pendapatan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan bekerja sama dengan Samsat Kabupaten Ponorogo.

IV.2 Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan jumlah responden sebesar 100 responden yaitu pengguna layanan pada Samsat Kabupaten Ponorogo maka Deskripsi mengenai karakteristik responden, sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden yaitu pengguna layanan pada Samsat Kabupaten Ponorogo, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	69	69%
Perempuan	31	31%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasar tabel 4.3, dari 100 responden dapat diketahui bahwa sebagian besar jenis kelamin responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 69 responden atau 69% sedangkan responden perempuan yaitu sebanyak 31 responden atau 31%

2. Jenis Pekerjaan Responden

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok jenis pekerjaan, sedangkan untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan untuk masing-masing kelompok dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	4	4%
Pegawai Negeri	10	10%
Wiraswasta	56	56%
TNI/ Polisi	12	12%
Petani	3	3%
Karyawan swasta	15	15%
Lain-Lain	0	0
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4, dari 100 responden dapat diuraikan bahwa sebanyak 4 atau 4% adalah pelajar/mahasiswa, jumlah responden sebagai pegawai negeri yaitu sebanyak 10 responden atau 10%, dengan pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 56 atau 56%, 12 atau 12% sebagai TNI/ Polri dan

sebanyak 3 responden atau 3% sebagai petani serta sebanyak 15 responden atau 15% bekerja sebagai karyawan swasta. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan yang paling banyak para pengguna layanan pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo yaitu sebagai wiraswasta dengan jumlah responden sebanyak 56 responden atau 56%.

3. Tingkat Pendapatan Tahun 2021 Per Bulan Responden

Tingkat pendapatan yang dimiliki oleh responden yaitu pengguna layanan pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo dibagi menjadi beberapa kelompok responden dan jumlah pada masing-masing tingkat pendapatan per bulan dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah:

Tabel 4. 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Tingkat Pendapatan Per Bulan	Jumlah Responden	Persentase
< Rp3.000.000,00	11	11%
Rp3.000.000,00-Rp5.000.000,00	76	76%
>Rp5.000.000,00	13	13%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5, dari 100 responden yaitu para pengguna layanan pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo yang paling banyak adalah mempunyai tingkat pendapatan sebesar Rp3.000.000,00-Rp5.000.000,00 yaitu sebesar 76 responden atau 76%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendapatan dapat digunakan sebagai tolak ukur atas kemampuan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

4. Tingkat Usia Responden

Tingkat usia responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
20 – 30 tahun	21	21%
>30 – 40 tahun	50	50%
>40 – 50 tahun	19	19%
>50 – 60 tahun	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia >30 tahun sampai 40 tahun yaitu sebanyak 50 responden atau 50%. Hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa pada kelompok responden tersebut memiliki aktivitas yang tinggi sehingga keberadaan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo membantu dalam proses pembayaran pajak yang harus dilakukan.

5. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden yaitu para pengguna layanan pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo dan jumlah pada masing-masing tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah:

Tabel 4. 7. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Sekolah Dasar	0	0
Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama	12	12%
Sekolah Menengah Atas / STM / Kejuruan	64	64%
Diploma (D1, D2, dan D3)	3	3%
Sarjana (S1)	21	21%
S2 dan S3	0	0
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yaitu para pengguna layanan pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo paling banyak adalah mempunyai tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas / STM / Kejuruan yaitu 64 responden atau 64%. Tingkat pendidikan tersebut secara langsung mempengaruhi dalam proses berfikir dalam pemahaman mengenai pentingnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

IV.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi jawaban responden dapat menggambarkan tanggapan responden atas kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk mengetahui deskripsi jawaban responden tersebut maka secara lengkap dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (X₁)

Tanggapan responden mengenai variabel *tangibles* dapat diketahui melalui enam indikator, yang secara lengkap dapat disajikan pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4. 8. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Tangibles (X1)

Item	Jawaban Responden										Rata-Rata
	SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	
X _{1.1}	2	2%	58	58%	35	35%	5	5%	0	0	3,57
X _{1.2}	4	4%	52	52%	44	44%	0	0	0	0	3,60
X _{1.3}	4	4%	55	55%	39	39%	2	2%	0	0	3,61
X _{1.4}	5	5%	54	54%	36	36%	5	5%	0	0	3,59
X _{1.5}	3	3%	57	57%	37	37%	3	3%	0	0	3,60
X _{1.6}	9	9%	55	55%	35	35%	1	1%	0	0	3,72

Sumber : Data primer diolah, 2021

Item X_{1.1}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai penampilan pegawai Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo menarik menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang atau 2% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 58 responden atau 58%, sebanyak 35 responden atau 35% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,57 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa penampilan pegawai Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo menarik.

Item X_{1.2}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai fasilitas penunjang pembayaran pajak Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo lengkap menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang atau 4% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 52 responden atau 52%, sebanyak 44 responden atau 44% menyatakan ragu-ragu, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,60 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fasilitas penunjang pembayaran pajak Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo lengkap.

Item X_{1.3}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai tempat pembayaran pajak Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo bersih menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang atau 4% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 55 responden atau 55%, sebanyak 39 responden atau 39% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,61 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tempat pembayaran pajak Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo bersih.

Item X_{1.4}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai fasilitas ruang tunggu Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo nyaman menunjukkan bahwa sebanyak 5 orang atau 5% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 54 responden atau 54%, sebanyak 36 responden atau 36% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,59 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fasilitas ruang tunggu Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo nyaman.

Item X_{1.5}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai peralatan yang disediakan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo lengkap menunjukkan bahwa sebanyak 3 orang atau 3% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 57 responden atau 57%, sebanyak 37 responden atau 37% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,60 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa peralatan yang disediakan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo lengkap.

Item X_{1.6}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai tata ruang pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo mempermudah kepengurusan atau pembayaran pajak menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang atau 9% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 55 responden atau 55%, sebanyak 35 responden atau 35% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tata ruang pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo mempermudah kepengurusan atau pembayaran pajak.

2. Reliability (X₂)

Tanggapan responden mengenai variabel *reliability* dapat diketahui melalui empat indikator, yang masing-masing dapat diuraikan pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4. 9. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Reliability (X₂)

Item	Jawaban Responden										Rata-Rata
	SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	
X _{2.1}	5	5%	49	49%	43	43%	3	3%	0	0	3,56
X _{2.2}	9	9%	38	38%	48	48%	5	5%	0	0	3,51
X _{2.3}	9	9%	56	56%	28	28%	7	7%	0	0	3,67
X _{2.4}	3	3%	52	52%	42	42%	3	3%	0	0	3,55

Sumber : Data primer diolah, 2021

Item X_{2.1}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo memberikan pelayanan dengan cepat menunjukkan sebanyak 5 orang atau 5% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 49 responden atau 49%, sebanyak 43 responden atau 43% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,56 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo memberikan pelayanan dengan cepat.

Item X_{2.2}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo tidak membuat kesalahan dalam pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang atau 9% menyatakan sangat

setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 38 responden atau 38%, sebanyak 48 responden atau 48% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,51 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai samsat keliling Kabupaten Ponorogo tidak membuat kesalahan dalam pelayanan.

Item X_{2.3}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memberikan pelayanan secara akurat menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang atau 9% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 56 responden atau 56%, sebanyak 28 responden atau 28% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 7 responden atau 7% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memberikan pelayanan secara akurat.

Item X_{2.4}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo mampu memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 3 orang atau 3% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 52 responden atau 52%, sebanyak 42 responden atau 42% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang

menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,55 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo mampu memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan.

3. *Responsiveness* (X₃)

Tanggapan responden mengenai variabel *responsiveness* dapat diketahui melalui empat indikator, yang secara lengkap dapat disajikan pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4. 10. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Responsiveness (X₃)

Item	Jawaban Responden										Rata-Rata
	SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	
X _{3.1}	8	8%	42	42%	50	50%	0	0	0	0	3,58
X _{3.2}	8	8%	53	53%	36	36%	3	3%	0	0	3,66
X _{3.3}	4	4%	49	49%	42	42%	5	5%	0	0	3,52
X _{3.4}	8	8%	54	54%	36	36%	2	2%	0	0	3,68

Sumber : Data primer diolah, 2021

Item X_{3.1}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan menangani keluhan menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang atau 8% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 42 responden atau 42%, sebanyak 50 responden atau 50% menyatakan ragu-ragu, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,58 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa

pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan menanggapi keluhan.

Item X_{3.2}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kecepatan dalam menghadapi keluhan wajib pajak menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang atau 8% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 53 responden atau 53%, sebanyak 36 responden atau 36% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kecepatan dalam menghadapi keluhan wajib pajak.

Item X_{3.3}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan mendengarkan ketika wajib Pajak meminta pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang atau 4% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 49 responden atau 49%, sebanyak 42 responden atau 42% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,52 yang masuk dalam kategori baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju

bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan mendengarkan ketika wajib Pajak meminta pelayanan.

Item X_{3.4}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kecepatan pelayanan dalam antrian menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang atau 8% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 54 responden atau 54%, sebanyak 36 responden atau 36% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,68 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo mampu memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan.

4. Assurance (X₄)

Adapun tanggapan responden mengenai variabel *assurance* dapat diketahui melalui empat indikator, yang secara lengkap dapat disajikan pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4. 11. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Assurance (Jaminan) (X₄)

Item	Jawaban Responden										Rata-Rata
	SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	
X _{4.1}	9	9%	62	62%	29	29%	0	0	0	0	3,80
X _{4.2}	15	15%	52	52%	33	33%	0	0	0	0	3,82
X _{4.3}	8	8%	48	48%	44	44%	0	0	0	0	3,64
X _{4.4}	7	7%	52	52%	40	40%	1	1%	0	0	3,65

Sumber : Data primer diolah, 2021

Item X_{4.1}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai

Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki mampu memberikan pelayanan dengan sopan menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang atau 9% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 62 responden atau 62%, sebanyak 29 responden atau 29% menyatakan ragu-ragu, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki mampu memberikan pelayanan dengan sopan.

Item X_{4.2}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai

Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa sebanyak 15 orang atau 15% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 52 responden atau 52%, sebanyak 33 responden atau 33% menyatakan ragu-ragu, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,82 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.

Item X_{4.3}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai

Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang baik menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang atau 8%

menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 48 responden atau 48%, sebanyak 44 responden atau 44% menyatakan ragu-ragu dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,64 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Item X_{4.4}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo dapat memberikan jaminan keamanan data wajib pajak menunjukkan bahwa sebanyak 7 orang atau 7% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 52 responden atau 52%, sebanyak 40 responden atau 40% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo dapat memberikan jaminan keamanan data wajib pajak.

5. *Empathy* (X₅)

Tanggapan responden mengenai variabel *empathy* dapat diketahui melalui tiga indikator, yang masing-masing dapat diuraikan pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4. 12. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Empathy (X5)

Item	Jawaban Responden										Rata-Rata
	SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	
X _{5.1}	8	8%	45	45%	45	45%	2	2%	0	0	3,59
X _{5.2}	11	11%	53	53%	35	35%	1	1%	0	0	3,74
X _{5.3}	10	10%	56	56%	32	32%	2	2%	0	0	3,74

Sumber : Data primer diolah, 2021

Item X_{5.1}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo ramah menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang atau 8% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 45 responden atau 45%, sebanyak 45 responden atau 45% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,59 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo ramah.

Item X_{5.2}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memberikan informasi dengan tepat menunjukkan bahwa sebanyak 11 orang atau 11% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 53 responden atau 53%, sebanyak 35 responden atau 35% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74 yang masuk dalam kategori baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar

responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memberikan informasi dengan tepat.

Item X_{5.3}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo berusaha mengenal dan memahami kebutuhan wajib pajak menunjukkan bahwa sebanyak 10 orang atau 10% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 56 responden atau 56%, sebanyak 32 responden atau 32% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74 yang masuk dalam kategori baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo berusaha mengenal dan memahami kebutuhan wajib pajak.

6. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan wajib pajak dapat diketahui melalui tiga indikator, yang masing-masing dapat diuraikan pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4. 13. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wajib pajak (Y)

Item	Jawaban Responden										Rata-Rata
	SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	
Y _{1.1}	8	8%	54	54%	35	35%	3	3%	0	0	3,67
Y _{1.2}	13	13%	52	52%	34	34%	1	1%	0	0	3,77
Y _{1.3}	9	9%	56	56%	35	35%	0	0	0	0	3,74

Sumber : Data primer diolah, 2021

Item Y_{1.1}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai pelayanan yang diberikan Samsat keliling Kabupaten Ponorogo sesuai dengan harapan menunjukkan sebanyak 8 orang atau 8% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 54 responden atau 54%, sebanyak 35 responden atau 35% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pelayanan yang diberikan Samsat keliling Kabupaten Ponorogo sesuai dengan harapan.

Item Y_{1.2}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai memiliki keyakinan selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Samsat keliling Kabupaten Ponorogo menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang atau 13% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 52 responden atau 52%, sebanyak 34 responden atau 34% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa memiliki keyakinan selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Samsat keliling Kabupaten Ponorogo.

Item Y_{1.3}, yaitu tanggapan responden atas pernyataan mengenai memiliki keyakinan untuk kembali menggunakan pelayanan Samsat keliling Kabupaten

Ponorogo menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang atau 9% menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 56 responden atau 56%, sebanyak 35 responden atau 35% menyatakan ragu-ragu dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju serta diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74 yang masuk dalam kategori setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa memiliki keyakinan untuk kembali menggunakan pelayanan Samsat keliling Kabupaten Ponorogo.

IV.4 Uji Instrumen

IV.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat valid tidaknya masing-masing instrumen dalam variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* serta kepuasan wajib pajak. Nilai kritik/ tabel dari pengujian ini adalah 0,195 dengan $DF = n-1$ taraf signifikan 0,05 (5%). Instrumen dikatakan valid jika angka koefisien korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritik r . Adapun hasil uji validitas pada pengujian ini untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 14. Hasil Uji Validitas

Keterangan	Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangibles</i>	X _{1.1}	0,475	0,195	Valid
	X _{1.2}	0,461	0,195	Valid
	X _{1.3}	0,373	0,195	Valid
	X _{1.4}	0,550	0,195	Valid
	X _{1.5}	0,545	0,195	Valid
	X _{1.6}	0,497	0,195	Valid
<i>Reliability</i>	X _{2.1}	0,646	0,195	Valid
	X _{2.2}	0,681	0,195	Valid
	X _{2.3}	0,684	0,195	Valid
	X _{2.4}	0,709	0,195	Valid
<i>Responsiveness</i>	X _{3.1}	0,565	0,195	Valid
	X _{3.2}	0,669	0,195	Valid
	X _{3.3}	0,646	0,195	Valid
	X _{3.4}	0,664	0,195	Valid
<i>Assurance</i>	X _{4.1}	0,553	0,195	Valid
	X _{4.2}	0,548	0,195	Valid
	X _{4.3}	0,603	0,195	Valid
	X _{4.4}	0,537	0,195	Valid
<i>Empathy</i>	X _{5.1}	0,561	0,195	Valid
	X _{5.2}	0,630	0,195	Valid
	X _{5.3}	0,630	0,195	Valid
KepuasanWajib Pajak	Y _{1.1}	0,652	0,195	Valid
	Y _{1.2}	0,677	0,195	Valid
	Y _{1.3}	0,656	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari tabel 4.14, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak adalah valid, karena terbukti bahwa nilai koefisien lebih besar dari nilai kritik atau tabel pada tingkat signifikan 5%.

Artinya semua instrumen variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dapat digunakan secara tepat mengukur kepuasan wajib pajak.

IV.4.2 Uji Reliability

Reliability adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dihandalkan. Untuk melihat reliabel atau tidak, dilakukan dengan melihat koefisien reliability (*coefisient of reliability*). Nilai koefisien tersebut berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati 1 menunjukkan makin reliabel. Ukuran yang dipakai untuk semakin reliabel bilamana *Cronbach's Alpha* diatas 0,6. Adapun hasil uji reliability dapat dilihat pada tabel 4.15 di bawah:

Tabel 4. 15. Hasil Uji Reliability

Item	Koefisien Reliability	Hasil Uji
<i>Tangibles</i>	0,735	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,607	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,751	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,727	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,714	Reliabel
Kepuasan wajib pajak	0,736	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji *reliability* maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, hal tersebut dikarenakan koefisien *Cronbach's Alpha* diatas 0,6. Berdasarkan hasil analisis dapat dikatakan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini meskipun dilakukan pengujian secara berulang-ulang dapat menghasilkan hasil yang sama sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan wajib pajak.

IV.4.3 Pengujian Asumsi Klasik

Untuk membuktikan apakah model regresi linier berganda yang dipergunakan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi klasik atau belum, maka selanjutnya akan dilakukan evaluasi ekonometrika. Evaluasi ekonometrika terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas Data

Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan metode uji sampel *Kolmogorov-Smirnov* dengan *test distribution normal* dimana kriteria yang digunakan yaitu: jika $\text{Sig} > 5\%$ ($\alpha = 0,05$) maka data penelitian berasal dari populasi yang bersidistribusi normal.

Tabel 4. 16. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,77058113
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,056
	Negative	-,051
Kolmogorov-Smirnov Z		,564
Asymp. Sig. (2-tailed)		,908

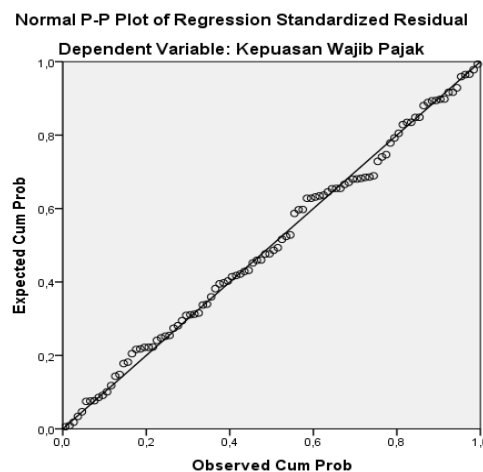
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah, 2021
Hasil uji normalitas data diperoleh nilai sig. sebesar 0,908

berdasarkan hasil tersebut maka data yang digunakan dalam penelitian ini

berdistribusi normal. Selain berdasarkan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* asumsi normalitas dapat juga dilihat berdasarkan normal *probability plot* sebagai berikut:



Gambar 4. 2. Normal Probability Plot

Berdasarkan gambar normal *probability plot* tersebut maka dapat diketahui bahwa titik-titik mendekati atau mengikuti garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Santoso, 2005:208). Hasil uji heteroskedastisitas dapat disajikan pada Tabel 4.17.

Tabel 4. 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	,269	,751		,721
	Tangibles	-,013	,030	-,050	,665
	Reliability	-,029	,035	-,114	,421
	Responsiveness	,059	,043	,211	,180
	Assurance	-,013	,034	-,039	,708
	Empathy	,034	,050	,088	,498

a. Dependent Variable: abs_RES

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan bebas heteroskedastisitas, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi $> 0,05$ (5%). Hasil tersebut membuktikan bahwa pengaruh variabel *independent* yaitu variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai varian yang sama. Dengan demikian membuktikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini efisien dan kesimpulan yang dihasilkan tepat.

3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang sempurna. Hal tersebut seperti yang telah dikemukakan oleh Santoso (2005:203) bahwa tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dari besarnya VIF (*Variance Inflating Factor*) dan

tolerance. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas menurut Santoso (2002:206) adalah:

c. Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1

d. Mempunyai angka *tolerance* mendekati 1

Berikut ini akan disajikan hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan dengan bantuan SPSS *for windows*, secara lengkap hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4. 18. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	Tolerance	VIF
<i>Tangibles</i>	0,774	1,292
<i>Reliability</i>	0,515	1,941
<i>Responsiveness</i>	0,421	2,375
<i>Assurance</i>	0,958	1,044
<i>Empathy</i>	0,607	1,648

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas di sekitar angka satu dan nilai *tolerance* mendekati angka 1. Berdasarkan hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwaseluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

IV.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam bagian ini disajikan hasil statistik mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak, dengan hasil penelitian yang

telah diolah komputer melalui program SPSS dengan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) secara parsial dan simultan

Tabel 4. 19. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-2,390	1,273		,064
	Tangibles	,127	,050	,175	,013
	Reliability	,209	,060	,298	,001
	Responsiveness	,174	,074	,223	,020
	Assurance	,158	,058	,172	,007
	Empathy	,267	,084	,249	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi, maka dapat dirumuskan suatu persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -2,390 + 0,127X_1 + 0,209X_2 + 0,174 X_3 + 0,158X_4 + 0,267X_5 + e$$

Dari persamaan garis regresi linier berganda, maka dapat diartikan bahwa:

1. Konstanta sebesar -2,390 merupakan nilai konstanta, dengan demikian nilai konstanta ini menunjukkan besarnya nilai variabel kepuasan wajib pajak jika variabel lain (bebas) sama dengan nol atau konstan. Dengan demikian apabila tidak terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* maka kepuasan wajib pajak sebesar -2,390
2. Koefisien regresi $X_1 = 0,127$ merupakan slope atau koefisien arah variabel *tangibles* (X_1) yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak (Y), artinya

variabel *tangibles* berpengaruh positif sebesar 0,127 terhadap kepuasan wajib pajak, jika variabel lainnya dianggap konstan.

3. Koefisien regresi $X_2 = 0,209$ merupakan slope atau koefisien arah variabel *reliability* (X_2) yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak (Y), artinya variabel *reliability* berpengaruh positif sebesar 0,209 terhadap kepuasan wajib pajak, jika variabel lainnya dianggap konstan.

4. Koefisien regresi $X_3 = 0,174$ merupakan slope atau koefisien arah variabel *responsiveness* (X_3) yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak (Y), artinya variabel *responsiveness* berpengaruh positif sebesar 0,174 terhadap kepuasan wajib pajak, jika variabel lainnya dianggap konstan.

5. Koefisien regresi $X_4 = 0,158$ merupakan slope atau koefisien arah variabel *assurance* (X_4) yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak (Y), artinya variabel *assurance* berpengaruh positif sebesar 0,158 terhadap kepuasan wajib pajak, jika variabel lainnya dianggap konstan.

6. Koefisien regresi $X_5 = 0,267$ merupakan slope atau koefisien arah variabel *empathy* (X_5) yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak (Y), artinya variabel *empathy* berpengaruh positif sebesar 0,267 terhadap kepuasan wajib pajak, jika variabel lainnya dianggap konstan.

7. $e = 0,791$, merupakan nilai residu atau kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi, yang disebabkan karena adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak, tetapi tidak dimasukkan kedalam model persamaan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan nilai koefisien *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,629, hasil tersebut dapat disajikan pada tabel 4.19.

Tabel 4. 20. Nilai Koefisien Adjusted R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805 ^a	,647	,629	,791

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles , Reliability, Responsiveness

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dengan demikian berarti bahwa pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan wajib pajak yaitu sebesar 62,9% sedangkan sisanya sebesar 37,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Koefisien korelasi berganda R (*multiple corelation*) menggambarkan kuatnya hubungan antara variabel *independent* yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan wajib pajak adalah sebesar 0,805. Hal ini berarti hubungan antara keseluruhan variabel adalah sangat kuat.

IV.4.5 Uji Hipotesis

IV.4.5.1 Hasil Uji Hipotesis I

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent*, yaitu variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*,

responsiveness, *assurance* dan *empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, maka digunakan uji t (*t-test*) yaitu dengan cara membandingkan dengan t_{tabel} . Nilai t_{tabel} pada alpha sebesar 5% diperoleh angka sebesar 1,9845. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Di bawah disajikan hasil perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Tabel 4. 21. Perbandingan Antara Nilai t_{hitung} Dengan t_{tabel}

Variabel	Koefisien regresi	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,175	2,520	1,9845	0,013	Signifikan
<i>Reliability</i>	0,298	3,493	1,9845	0,001	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	0,223	2,367	1,9845	0,020	Signifikan
<i>Assurance</i>	0,172	2,744	1,9845	0,007	Signifikan
<i>Empathy</i>	0,249	3,165	1,9845	0,002	Signifikan

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan hasil uji t maka dapat diketahui bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil uji t dapat diuraikan sebagai berikut:

Hasil analisis untuk variabel *tangibles* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,175 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,520 > 1,9845$) atau dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar 0,013.

Variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,298 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,493 > 1,9845$) atau dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ yaitu

sebesar 0,001. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,223 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,367 > 1,9845$) atau dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar 0,020.

Variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,172 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,744 > 1,9845$) atau dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar 0,007. Variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,249 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,165 > 1,9845$) atau dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar 0,002. Berdasarkan hasil perbandingan koefisien regresi masing-masing variabel dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan wajib pajak.

IV.4.5.2 Hasil Uji Hipotesis II

Dari hasil analisis regresi berganda diperoleh F_{tabel} sebesar 2,300. $F_{hitungnya}$ diperoleh sebesar 76,290 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan angka tersebut dapat dikatakan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Adanya pengaruh signifikan menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang meliputi

tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan *empathy* maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan.

IV.4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

IV.4.6.1 Pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak

Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,175, artinya bahwa dengan semakin baiknya variabel *tangibles* dalam hal ini mengenai penampilan pegawai samsat keliling, kelengkapan fasilitas penunjang pembayaran pajak dan kebersihan tempat pembayaran pajak maka kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan. *Tangibles*, yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan (Sabihaini, 2000: 38). *Tangibles* atau kelengkapan sarana fisik yaitu kemampuan perusahaan untuk melengkapi kuantitas dan kualitas sarana pendukung kerja sehingga kualitas layanan tercapai (Lupiyoadi, 2006). *Tangibles* (bukti langsung), adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan manfaatnya dapat dirasakan oleh penerima layanan sehingga puas dengan pelayanan yang dirasakan dan sekaligus dapat prestasi kerja atas pemberian layanan yang diberikan sehingga menciptakan kepuasan (Parasuraman dkk, 2008). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochman, Siswidiyanto

(2018) yang menyatakan bahwa *tangibles* memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Apabila ditinjau dari tingkat kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,298. Artinya bahwa dengan semakin meningkatkan variabel tingkat kehandalan (*reliability*) dalam hal ini mengenai kemampuan pelayanan tepat waktu, lokasi samsat keliling yang mudah dijangkau, kemampuan dalam penggunaan fasilitas yang ada dan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan maka kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan. *Reliability* merupakan kehandalan karyawan/petugas dalam melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan (Sabiaini, 2000: 38). Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taslim, Juajir Sumardi, Armin Lawi (2018) yang menyatakan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Selanjutnya hasil analisis apabila ditinjau dari *responsiveness* terhadap kepuasan wajib pajak dapat diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,233. Artinya bahwa dengan semakin baiknya *responsiveness* dalam hal ini mengenai kemampuan

menghadapi keluhan, kecepatan dalam menghadapi keluhan wajib pajak, kemampuan mendengarkan ketika wajib pajak meminta pelayanan dan kecepatan pelayanan dalam antrian maka kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan. *Responsiveness* merupakan sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan (Sabiaini, 2000: 38). *Responsiveness* tergolong memiliki kerentanan terhadap klaim masyarakat ketika memperoleh pelayanan. *Resonsiveness* lebih bersifat pribadi, karena didalamnya mengandung sikap penghargaan, dan pengakuan diri seorang terhadap pihak lain yang mendapat pelayanan (Utman, Kahar, 2005). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochman, Siswidiyanto (2018) yang menyatakan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang ditinjau dari *assurance* terhadap kepuasan wajib pajak dengan pengaruh sebesar 0,172 menunjukkan adanya pengaruh yang positif, artinya bahwa dengan semakin meningkatnya variabel *assurance* maka kepuasan akan mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan dengan baik, bertanggung jawab pelayanan yang diberikan, kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan maka kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan. *Assurance* merupakan rasa aman atau kenyamanan yang dirasakan atau diterima pelanggan (Sabiaini, 2000:38). Kotler dkk. (2008) mendefinisikan keyakinan

(assurance) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan pada perusahaan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochman, Siswidiyanto (2018) yang menyatakan bahwa *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Adapun pengaruh adanya pengaruh positif dan signifikan variabel *emphaty* terhadap kepuasan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,249, dapat diartikan bahwa semakin baiknya *emphaty* dalam hal ini keramahan pegawai, pemberian informasi dengan tepat dan berusaha mengenal wajib pajak dan memahami kebutuhan mereka maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan. *Empathy* adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan (Sabihaini, 2000: 38). Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochman, Siswidiyanto (2018) yang menyatakan bahwa *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

IV.4.6.2 Pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan telah secara optimal maka akan menentukan atau mempengaruhi keputusan yang telah ditetapkan serta adanya dukungan terhadap pelayanan yang akan dilakukan. Selain itu hasil analisis dapat diketahui maka dapat diketahui bahwa para karyawan yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak menjadi faktor penentu terciptanya kepuasan wajib pajak dan pada akhirnya kepuasan konsumen dapat terbentuk. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2009), ada beberapa hal yang menunjukkan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan yaitu: kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mengurangi ketidakpuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka ketidakpuasan konsumen ditekan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochman, Siswidiyanto (2018) dan Taslim, Juajir Sumardi, Armin Lawi (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya bahwa dengan semakin baiknya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* maka secara parsial kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan.
2. Kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya bahwa dengan semakin baiknya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* maka secara simultan kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo

a. Diharapkan lebih memperhatikan fasilitas yang dimiliki oleh samsat keliling, dimana fasilitas fisik tersebut dapat memberikan dukungan upaya wajib pajak untuk mendapatkan kepuasan. Langkah nyata yang dapat dilakukan yaitu dengan memperhatikan kualitas fasilitas peralatan dan fasilitas pendukung layanan yang disediakan.

b. Para karyawan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo harus secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, upaya ini dilakukan untuk memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara tepat waktu dan memberikan tanggapan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak.

c. Karyawan Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo harus lebih tanggap dalam memberikan dukungan dalam upaya menciptakan kepuasan wajib pajak, yaitu dengan memberikan pelayanan yang sopan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini diharapkan untuk menggunakan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dan diharapkan untuk menambah jumlah sampel penelitian serta menggunakan alat analisis data yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Anggoro D, Damas. (2017). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Malang: UB Press

Anshari, (2005), Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Jakarta : Gramedia

Arikunto, S, (2010), Prosedur Penelitian, Jakarta : PT. Rineka Cipta

Bitner, Mary Jo, Z Valarie A, (1996). Services Marketing. Edisi1. Boston. McGraw-Hill.

Fahmi R, Siti R, Siswidiyanto, (2018), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Gerson R, (2001), Mengukur Kepuasan Pelanggan, Jakarta : PPM

Ghozali, I (2016), Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: BP Universitas Diponegoro

Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat manado.

Haryatmoko. (2011). Etika Publik. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Karmani, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam).Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3, September 2011.

- Kotler, P, (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo
- Kotler, P; Armstrong, G, (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthfi J. Kurniawan & Mustafa L (2012). Perihal Negara. Hukum & Kebijakan Publik. Malang. Setara Press
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun (2016). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nazir, M. (2011), Metode Penelitian Cetakaan Ketujuh, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A.S (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Pasolong, H, (2013). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV. Alfabeta.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 90 Tahun 2017 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017 dan Tahun 2018
- Rangkuti, F, (2006), *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Resmi, S. (2017). Perpajakan Teori dan Kasus (Edisi ke 10 Buku 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Rinala, N, I made Yudana, I Nyoman N, (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali
- Rohemah, Riskiyatur, Nurul Kompyurini, dan Emi Rahmawati. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak kenadaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan, Artikel. Jurnal Infestasi Vol. 9 No.2 Hal: 137-146.
- Roro Rukmini Widiawari, (2012), Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru, Jurnal Spread, Vol.2 No.2
- Sabihaini., (2002), Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris, Usahawan, No. 02, Februari.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, (2008), Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. (2009), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2012). Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika
- Sutedi, A. (2011). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suwarno, Zaini Rochmad, (2020), Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki
- Syahrumsyah, A, (2015), Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan (Studi pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Prov. Kaltim), Jurnal Aplikasi Manajemen.
- Taslim, Juajir Sumardi, Armin Lawi, (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Angkasa Pura Bandar Udara Sultan Hasanudin Makasar
- Tjipton, F, (2014), Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*, Malang: CV. Andi Offset
- Tjiptono, F (2005). Manajemen Jasa. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F, (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H., (2007). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Yudianto, (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.



LAMPIRAN

DAFTAR KUISIONER

Kepada Yth :
Bapak/Ibu/Saudara/ Responden
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka pelaksanaan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo)” guna memperoleh gelar kesarjanaan program Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Program Studi Perpajakan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktunya mengisi kuisisioner terlampir. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan bersifat rahasia dan tidak akan disalah gunakan untuk kepentingan diluar penelitian. Akhir kata saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuisisioner ini.

Hormat saya,

Peneliti

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA SAMSAT KELILING KABUPATEN PONOROGO)

I. Identitas Responden :

1. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
2. Pekerjaan : ☐ Pelajar / Mahasiswa ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Negeri ☐ TNI / POLISI
☐ Petani ☐ Karyawan Swasta
☐ Lain-lain.....
3. Pendapatan per bulan : ☐ < Rp.3.000.000,00
☐ Rp3.000.000,00-Rp5.000.000,00
☐ >Rp5.000.000,00
4. Usia saat ini :th
5. Pendidikan terakhir : ☐ Sekolah Dasar
☐ Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
☐ Sekolah Menengah Atas / STM / Kejuruan
☐ Diploma (D1, D2, dan D3)
☐ Sarjana (S1)
☐ S2 dan S3

II. Daftar Pertanyaan

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan pendapat/ anggapan Saudara dengan memberi tanda “√” atau tanda “X” pada jawaban yang sesuai

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
R : Ragu-Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

TANGIBLES (X₁)

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	R	TS	STS
1.	Penampilan pegawai Samsat Kabupaten Ponorogo menarik					
2.	Fasilitas penunjang pembayaran pajak Samsat Kabupaten Ponorogo lengkap					
3.	Tempat pembayaran pajak Samsat Kabupaten Ponorogo bersih					
4.	Fasilitas ruang tunggu Samsat Kabupaten Ponorogo nyaman.					
5.	Peralatan yang disediakan Samsat Kabupaten Ponorogo lengkap					
6.	Tata ruang pelayanan Samsat Kabupaten Ponorogo mempermudah kepengurusan atau pembayaran pajak.					

RELIABILITY (X₂)

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	R	TS	STS
1.	Pegawai Samsat Kabupaten Ponorogo memberikan pelayanan dengan cepat.					
2.	Pegawai samsat keliling Kabupaten Ponorogo tidak membuat kesalahan dalam pelayanan					
3.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memberikan pelayanan secara akurat.					
4.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo mampu memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan					

RESPONSIVENESS (X₃)

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	R	TS	STS
1.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan menangani keluhan.					
2.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kecepatan dalam menghadapi keluhan wajib pajak					
3.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan mendengarkan ketika wajib Pajak meminta pelayanan					
4.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kecepatan pelayanan dalam antrian					

ASSURANCE (X₄)

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	R	TS	STS
1.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo mampu memberikan pelayanan dengan sopan					
2.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.					
3.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang baik					
4.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo dapat memberikan jaminan keamanan data wajib pajak.					

EMPATHY (X₅)

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	R	TS	STS
1.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo ramah					
2.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo memberikan informasi dengan tepat					
3.	Pegawai Samsat keliling Kabupaten Ponorogo berusaha mengenal dan memahami kebutuhan wajib pajak					

KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	R	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan Samsat keliling Kabupaten Ponorogo sesuai dengan harapan.					
2.	Merekomendasikan keberadaan Samsat keliling Kabupaten Ponorogo kepada orang lain.					
3.	Memiliki keyakinan untuk kembali menggunakan pelayanan Samsat keliling Kabupaten Ponorogo					



Skor Jawaban Responden Variabel *Tangibles*

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	3	4	4	4	4	23
3	3	3	3	2	4	4	19
4	3	3	3	3	2	3	17
5	4	3	4	3	4	4	22
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	4	3	2	3	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	3	3	4	3	3	4	20
10	4	3	3	3	4	3	20
11	3	4	3	4	4	4	22
12	4	3	3	2	3	4	19
13	3	4	3	3	4	4	21
14	3	4	3	4	4	3	21
15	3	3	4	4	3	4	21
16	4	3	3	4	4	3	21
17	4	4	3	4	4	4	23
18	4	3	4	3	3	3	20
19	3	4	3	4	3	4	21
20	4	5	4	2	4	3	22
21	4	3	4	4	4	3	22
22	3	4	4	4	4	4	23
23	4	4	4	4	4	2	22
24	3	3	4	4	3	4	21
25	2	4	4	4	3	3	20
26	3	3	4	3	4	4	21
27	4	4	5	4	4	3	24
28	4	3	4	4	4	4	23
29	3	3	4	4	4	3	21
30	4	3	3	5	4	4	23
31	4	3	4	3	4	4	22
32	3	4	5	4	4	4	24
33	2	3	3	3	4	3	18
34	3	4	4	2	3	3	19
35	4	3	4	3	3	3	20
36	3	4	4	4	4	4	23
37	4	3	3	4	4	3	21
38	4	3	4	4	4	5	24
39	4	4	4	3	3	4	22
40	4	3	3	4	4	3	21

41	3	4	3	4	3	3	20
42	4	3	4	4	4	5	24
43	3	4	3	4	4	4	22
44	4	3	3	4	3	4	21
45	4	5	4	5	4	4	26
46	4	3	4	3	4	4	22
47	3	4	4	4	4	5	24
48	4	4	3	4	4	5	24
49	4	5	3	5	4	3	24
50	3	3	4	3	4	4	21
51	2	4	3	2	3	4	18
52	4	4	4	3	4	3	22
53	4	4	4	3	4	4	23
54	4	3	4	4	4	4	23
55	3	4	4	4	4	4	23
56	4	4	2	4	4	5	23
57	3	4	4	4	4	4	23
58	4	4	4	3	4	4	23
59	3	3	4	3	3	4	20
60	4	4	4	5	4	4	25
61	4	4	5	3	3	4	23
62	4	5	4	4	3	3	23
63	4	4	4	3	5	4	24
64	4	4	4	4	2	4	22
65	3	4	3	3	3	3	19
66	4	3	4	3	4	4	22
67	4	3	3	3	4	4	21
68	2	3	4	4	3	3	19
69	3	3	3	3	3	3	18
70	4	4	3	4	4	4	23
71	3	3	4	3	3	4	20
72	4	4	4	3	3	4	22
73	3	4	3	4	4	4	22
74	4	4	4	3	3	4	22
75	4	3	4	4	4	3	22
76	4	3	3	4	4	3	21
77	4	4	4	3	3	4	22
78	3	4	3	4	4	3	21
79	4	4	4	4	4	3	23
80	4	4	4	4	4	4	24
81	3	4	3	3	3	5	21
82	4	4	4	4	3	4	23
83	3	4	4	4	3	3	21

84	2	3	4	4	3	3	19
85	5	4	2	4	3	3	21
86	4	4	3	4	3	4	22
87	3	3	4	3	5	5	23
88	4	3	4	3	3	4	21
89	4	4	3	4	4	4	23
90	4	4	3	4	3	4	22
91	3	4	5	5	4	5	26
92	4	4	4	4	3	4	23
93	4	3	3	4	4	3	21
94	4	4	3	3	3	3	20
95	4	3	3	3	4	5	22
96	3	3	3	4	3	3	19
97	4	3	3	4	4	4	22
98	5	4	3	3	3	4	22
99	3	4	3	3	5	4	22
100	4	4	4	4	3	3	22



Skor Jawaban Responden Variabel *Reliability*

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
1	4	5	4	4	17
2	4	3	4	3	14
3	4	3	4	3	14
4	3	2	2	2	9
5	4	4	4	3	15
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	3	3	4	3	13
9	2	4	4	3	13
10	3	3	4	4	14
11	3	4	3	3	13
12	3	3	3	4	13
13	3	3	4	3	13
14	3	3	3	3	12
15	4	4	4	4	16
16	3	4	5	4	16
17	4	3	4	4	15
18	4	3	4	3	14
19	3	3	4	3	13
20	3	4	4	4	15
21	3	4	3	3	13
22	4	5	4	4	17
23	4	3	4	3	14

24	5	3	3	4	15
25	3	2	4	3	12
26	4	3	4	4	15
27	4	4	4	3	15
28	3	3	3	4	13
29	3	4	3	3	13
30	4	3	4	4	15
31	4	3	3	4	14
32	4	4	5	4	17
33	3	4	3	4	14
34	4	3	4	4	15
35	3	3	4	3	13
36	4	4	2	4	14
37	5	3	4	4	16
38	4	4	5	4	17
39	3	4	4	4	15
40	2	3	3	3	11
41	3	3	2	4	12
42	4	4	5	4	17
43	4	5	3	3	15
44	4	3	4	4	15
45	3	3	5	4	15
46	4	4	3	3	14
47	4	4	4	3	15
48	4	5	3	3	15
49	4	3	4	4	15
50	5	4	3	4	16
51	3	3	2	3	11
52	3	4	3	4	14
53	3	4	3	4	14
54	4	3	4	3	14
55	4	3	3	3	13
56	3	3	4	3	13
57	4	4	4	5	17
58	3	2	3	3	11
59	3	4	3	4	14
60	3	3	4	3	13
61	3	3	2	3	11
62	4	4	4	5	17
63	2	3	4	4	13
64	4	3	5	4	16
65	3	4	4	3	14
66	4	5	4	4	17

67	4	3	3	3	13
68	4	3	4	4	15
69	3	3	2	2	10
70	4	4	3	4	15
71	4	4	4	4	16
72	3	3	4	3	13
73	4	3	5	4	16
74	4	4	4	4	16
75	4	3	4	3	14
76	3	4	4	4	15
77	4	5	4	4	17
78	5	3	4	4	16
79	3	4	4	3	14
80	4	4	4	4	16
81	3	3	3	4	13
82	4	4	4	5	17
83	3	3	5	4	15
84	4	4	4	4	16
85	4	5	4	4	17
86	4	4	4	4	16
87	3	3	4	3	13
88	3	3	2	3	11
89	4	3	4	4	15
90	3	4	4	4	15
91	4	5	4	4	17
92	4	4	4	3	15
93	5	4	5	3	17
94	4	4	4	3	15
95	4	5	4	4	17
96	3	2	3	2	10
97	3	3	3	3	12
98	3	3	3	4	13
99	3	4	4	4	15
100	4	2	3	3	12

Skor Jawaban Responden Variabel Responsiveness

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
1	4	5	4	4	17
2	3	5	4	4	16
3	4	5	4	3	16
4	3	2	2	2	9
5	3	3	4	4	14
6	4	4	4	3	15
7	3	4	4	4	15
8	3	3	4	3	13
9	4	3	3	3	13
10	3	4	4	4	15
11	3	3	3	4	13
12	3	4	4	3	14
13	3	3	3	4	13
14	3	3	4	3	13
15	4	4	4	4	16
16	3	4	3	3	13
17	3	3	3	4	13
18	4	3	4	3	14
19	3	3	3	3	12
20	3	4	3	4	14
21	4	3	3	4	14
22	5	4	4	4	17
23	4	4	2	4	14
24	3	4	4	5	16
25	4	3	4	3	14
26	3	3	4	3	13
27	4	4	3	4	15
28	3	4	4	3	14
29	4	4	3	3	14
30	3	4	4	4	15
31	4	3	4	3	14
32	4	4	4	4	16
33	3	3	3	3	12
34	4	4	3	3	14
35	3	3	4	3	13
36	3	3	3	4	13
37	4	3	4	3	14

38	4	4	4	5	17
39	4	4	3	4	15
40	3	4	4	4	15
41	3	4	3	3	13
42	4	4	4	4	16
43	3	3	5	4	15
44	4	5	3	4	16
45	4	4	4	4	16
46	3	4	3	5	15
47	4	4	3	4	15
48	5	3	4	4	16
49	3	4	4	3	14
50	4	4	3	4	15
51	3	3	2	3	11
52	5	4	3	3	15
53	3	4	3	4	14
54	3	4	4	5	16
55	3	5	3	4	15
56	3	3	3	3	12
57	4	5	4	4	17
58	3	3	3	4	13
59	4	4	4	4	16
60	3	4	3	4	14
61	4	5	4	3	16
62	4	4	5	4	17
63	3	4	4	3	14
64	4	4	3	4	15
65	3	4	3	4	14
66	4	4	4	4	16
67	3	3	4	4	14
68	4	3	3	4	14
69	3	2	2	3	10
70	5	4	3	3	15
71	4	3	4	4	15
72	3	4	3	4	14
73	4	3	4	3	14
74	4	3	4	3	14
75	3	3	4	4	14
76	3	3	3	2	11
77	5	4	4	4	17
78	3	4	4	3	14

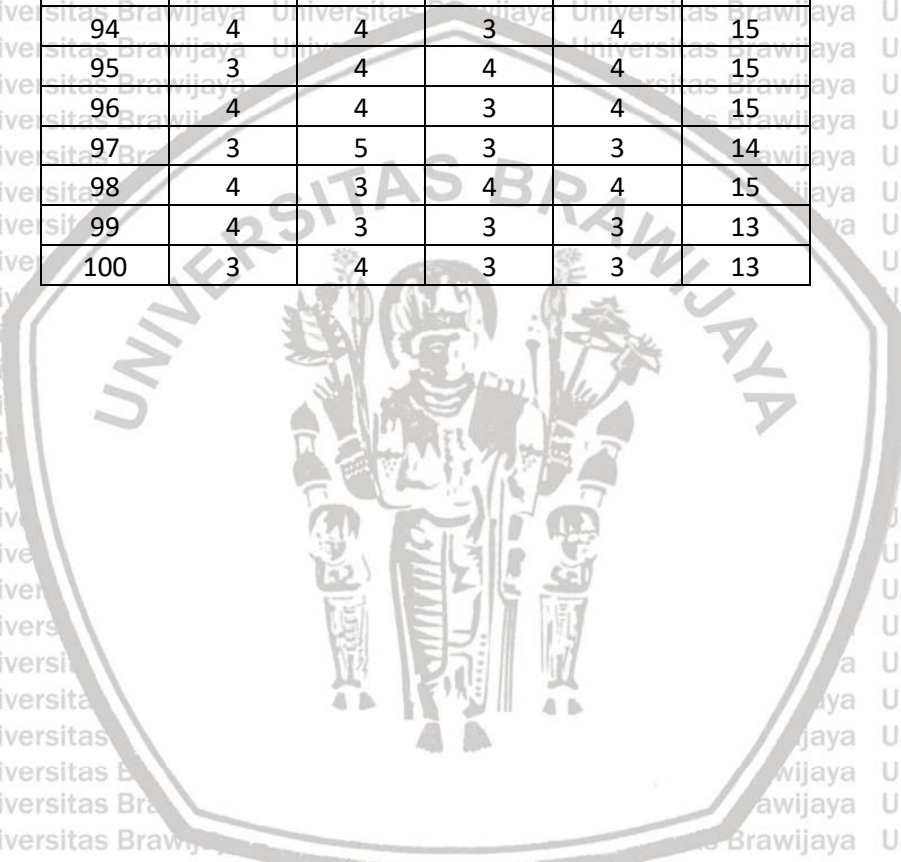
79	4	3	3	4	14
80	4	3	4	4	15
81	3	4	3	4	14
82	4	4	4	5	17
83	4	3	4	3	14
84	3	3	3	4	13
85	4	5	4	4	17
86	5	3	3	4	15
87	4	4	3	3	14
88	3	4	3	3	13
89	4	4	4	5	17
90	4	4	5	4	17
91	3	4	5	5	17
92	4	3	4	4	15
93	5	4	4	5	18
94	4	3	4	4	15
95	5	4	3	4	16
96	3	2	2	3	10
97	3	4	3	3	13
98	3	4	3	3	13
99	3	4	3	4	14
100	3	4	3	4	14

Skor Jawaban Responden Variabel Assurance

No.	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
1	5	4	4	4	17
2	4	5	4	4	17
3	4	3	4	5	16
4	5	4	3	3	15
5	4	3	4	5	16
6	3	3	3	4	13
7	4	3	4	4	15
8	4	3	3	4	14
9	3	4	4	3	14
10	4	5	3	4	16
11	3	3	3	3	12
12	3	4	5	5	17
13	4	4	3	3	14
14	4	4	4	4	16
15	4	3	3	4	14
16	4	4	3	4	15
17	3	4	4	3	14
18	5	3	3	4	15
19	3	3	4	4	14
20	4	3	4	3	14
21	3	3	3	4	13
22	5	3	5	4	17
23	3	4	4	3	14
24	4	3	3	4	14
25	4	4	3	4	15
26	4	3	5	3	15
27	3	4	3	4	14
28	4	4	4	3	15
29	4	4	4	3	15
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	5	5	4	4	18
33	4	3	3	3	13
34	4	4	3	4	15
35	4	4	4	4	16
36	4	5	4	4	17
37	3	5	3	3	14
38	5	5	4	4	18
39	4	3	4	3	14
40	4	4	3	4	15

41	3	3	4	4	14
42	5	4	4	4	17
43	4	4	4	4	16
44	4	3	4	3	14
45	4	4	3	4	15
46	4	4	3	4	15
47	4	4	4	4	16
48	3	4	3	4	14
49	4	4	3	3	14
50	4	3	3	4	14
51	3	3	4	4	14
52	3	3	4	4	14
53	4	3	4	3	14
54	4	4	3	3	14
55	3	3	3	5	14
56	4	5	4	4	17
57	4	5	3	3	15
58	4	4	4	3	15
59	5	5	4	4	18
60	4	5	3	4	16
61	3	4	4	4	15
62	5	4	4	3	16
63	4	5	4	4	17
64	4	3	3	3	13
65	3	4	3	4	14
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	3	15
68	3	3	3	3	12
69	4	4	4	4	16
70	4	4	5	4	17
71	4	5	4	3	16
72	4	4	4	4	16
73	4	3	4	3	14
74	4	5	4	3	16
75	4	3	3	4	14
76	4	4	4	5	17
77	4	4	3	3	14
78	4	4	5	3	16
79	3	4	3	2	12
80	4	5	4	3	16
81	4	4	3	4	15
82	3	4	3	3	13
83	4	4	3	3	14

84	3	3	4	3	13
85	4	4	5	4	17
86	3	3	5	5	16
87	3	4	4	3	14
88	4	4	3	3	14
89	4	4	4	4	16
90	4	4	3	3	14
91	4	3	3	3	13
92	3	4	4	4	15
93	3	4	5	5	17
94	4	4	3	4	15
95	3	4	4	4	15
96	4	4	3	4	15
97	3	5	3	3	14
98	4	3	4	4	15
99	4	3	3	3	13
100	3	4	3	3	13

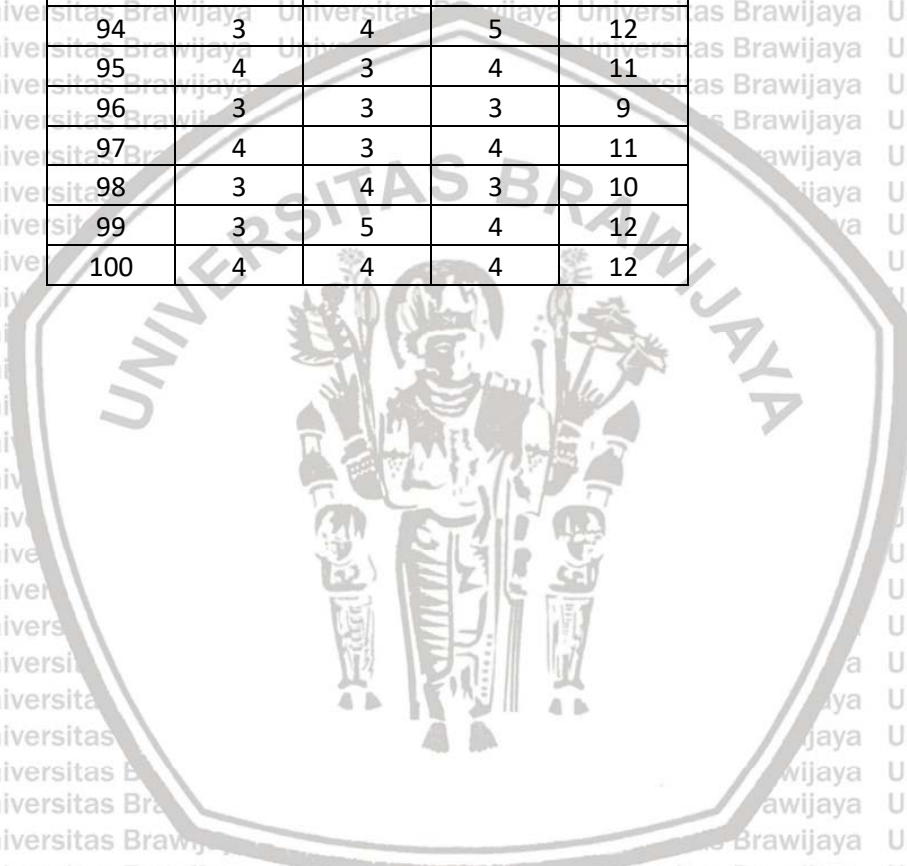


Skor Jawaban Responden Variabel Empathy

No.	X5.1	X5.2	X5.3	X5
1	4	5	4	13
2	4	4	4	12
3	5	5	4	14
4	2	3	2	7
5	3	3	5	11
6	4	4	3	11
7	3	4	4	11
8	3	4	3	10
9	4	3	3	10
10	3	4	4	11
11	3	3	4	10
12	4	3	4	11
13	3	4	3	10
14	3	4	3	10
15	4	4	4	12
16	3	4	4	11
17	4	4	3	11
18	3	3	4	10
19	3	4	3	10
20	3	4	4	11
21	3	3	4	10
22	5	4	4	13
23	3	3	4	10
24	4	4	4	12
25	4	2	5	11
26	3	4	3	10
27	3	4	4	11
28	4	3	4	11
29	4	3	3	10
30	4	4	4	12
31	4	3	4	11
32	4	4	4	12
33	3	4	4	11
34	3	4	4	11
35	5	4	4	13
36	3	4	3	10
37	4	3	4	11
38	4	5	4	13
39	4	3	3	10
40	3	3	4	10

41	3	4	3	10
42	4	3	3	10
43	4	4	3	11
44	4	4	4	12
45	4	3	3	10
46	3	4	5	12
47	3	3	4	10
48	3	3	5	11
49	4	4	4	12
50	4	5	3	12
51	3	3	3	9
52	4	3	3	10
53	3	5	3	11
54	5	3	3	11
55	3	4	4	11
56	4	4	4	12
57	3	4	5	12
58	5	4	4	13
59	4	3	3	10
60	3	4	3	10
61	3	3	3	9
62	4	4	5	13
63	4	4	4	12
64	5	3	4	12
65	3	4	4	11
66	4	3	3	10
67	3	4	4	11
68	4	3	3	10
69	3	3	3	9
70	4	4	4	12
71	4	4	4	12
72	4	3	4	11
73	3	4	5	12
74	3	3	4	10
75	4	4	4	12
76	3	4	3	10
77	3	4	4	11
78	3	4	4	11
79	4	5	3	12
80	3	4	4	11
81	3	5	3	11
82	4	5	5	14
83	4	3	3	10

84	3	4	4	11
85	4	4	4	12
86	4	4	4	12
87	5	3	2	10
88	3	3	4	10
89	5	4	4	13
90	4	5	4	13
91	4	4	4	12
92	2	4	4	10
93	4	5	5	14
94	3	4	5	12
95	4	3	4	11
96	3	3	3	9
97	4	3	4	11
98	3	4	3	10
99	3	5	4	12
100	4	4	4	12



Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wajib Pajak

No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y
1	5	4	4	13
2	4	4	4	12
3	4	3	3	10
4	2	2	3	7
5	3	3	4	10
6	2	3	4	9
7	3	3	3	9
8	3	4	3	10
9	4	3	4	11
10	3	4	4	11
11	3	4	3	10
12	4	3	4	11
13	3	4	3	10
14	4	4	3	11
15	4	4	4	12
16	3	4	4	11
17	3	4	4	11
18	5	4	3	12
19	4	3	3	10
20	3	3	4	10
21	3	4	3	10
22	4	5	4	13
23	3	4	3	10
24	4	4	4	12
25	4	5	3	12

26	3	4	3	10
27	4	3	4	11
28	4	4	4	12
29	4	4	3	11
30	4	4	4	12
31	3	3	4	10
32	5	5	5	15
33	4	3	4	11
34	4	4	4	12
35	4	3	3	10
36	4	3	4	11
37	4	4	3	11
38	4	5	5	14
39	4	4	4	12
40	3	4	4	11
41	4	3	3	10
42	5	4	4	13
43	4	3	5	12
44	3	4	4	11
45	3	3	4	10
46	4	4	4	12
47	4	3	4	11
48	3	4	4	11
49	4	4	4	12
50	4	3	3	10
51	3	3	3	9
52	3	4	3	10
53	3	5	3	11
54	3	4	4	11
55	3	4	5	12
56	5	3	4	12
57	4	5	5	14
58	3	4	3	10
59	3	4	4	11
60	3	4	3	10
61	4	3	3	10
62	4	5	4	13
63	4	4	4	12
64	4	4	3	11
65	4	3	3	10
66	4	4	4	12
67	4	4	3	11
68	4	3	3	10

69	2	4	3	9
70	4	4	4	12
71	4	3	4	11
72	4	4	3	11
73	4	3	4	11
74	3	4	4	11
75	4	4	4	12
76	4	3	4	11
77	5	4	4	13
78	4	3	4	11
79	4	3	5	12
80	4	4	3	11
81	4	3	4	11
82	5	4	5	14
83	4	4	3	11
84	3	4	4	11
85	4	5	4	13
86	4	4	4	12
87	4	4	4	12
88	4	3	3	10
89	3	5	5	13
90	3	5	5	13
91	4	5	4	13
92	4	5	3	12
93	5	5	4	14
94	3	4	4	11
95	4	3	4	11
96	3	3	3	9
97	3	3	4	10
98	3	3	4	10
99	3	4	4	11
100	3	4	4	11

Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,0	5,0	5,0
3	35	35,0	35,0	40,0
Valid 4	58	58,0	58,0	98,0
5	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	44	44,0	44,0	44,0
Valid 4	52	52,0	52,0	96,0
5	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	39	39,0	39,0	41,0
Valid 4	55	55,0	55,0	96,0
5	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,0	5,0	5,0
3	36	36,0	36,0	41,0
Valid 4	54	54,0	54,0	95,0
5	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	37	37,0	37,0	40,0
Valid 4	57	57,0	57,0	97,0
5	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
3	35	35,0	35,0	36,0
Valid 4	55	55,0	55,0	91,0
5	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	43	43,0	43,0	46,0
Valid 4	49	49,0	49,0	95,0
5	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,0	5,0	5,0
3	48	48,0	48,0	53,0
Valid 4	38	38,0	38,0	91,0
5	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7,0	7,0	7,0
3	28	28,0	28,0	35,0
Valid 4	56	56,0	56,0	91,0
5	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	42	42,0	42,0	45,0
Valid 4	52	52,0	52,0	97,0
5	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	50	50,0	50,0	50,0
Valid 4	42	42,0	42,0	92,0
5	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	36	36,0	36,0	39,0
Valid 4	53	53,0	53,0	92,0
5	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,0	5,0	5,0
3	42	42,0	42,0	47,0
Valid 4	49	49,0	49,0	96,0
5	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	36	36,0	36,0	38,0
Valid 4	54	54,0	54,0	92,0
5	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	29	29,0	29,0	29,0
4	62	62,0	62,0	91,0
5	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	33	33,0	33,0	33,0
4	52	52,0	52,0	85,0
5	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	44	44,0	44,0	44,0
4	48	48,0	48,0	92,0
5	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,0	1,0	1,0
3	40	40,0	40,0	41,0
4	52	52,0	52,0	93,0
5	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	45	45,0	45,0	47,0
Valid 4	45	45,0	45,0	92,0
5	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
3	35	35,0	35,0	36,0
Valid 4	53	53,0	53,0	89,0
5	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	32	32,0	32,0	34,0
Valid 4	56	56,0	56,0	90,0
5	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	35	35,0	35,0	38,0
Valid 4	54	54,0	54,0	92,0
5	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
3	34	34,0	34,0	35,0
Valid 4	52	52,0	52,0	87,0
5	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	35	35,0	35,0	35,0
Valid 4	56	56,0	56,0	91,0
5	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Tangibles
X1.1	Pearson Correlation	1	,108	-,048	,106	,129	,075	,475**
	Sig. (2-tailed)		,284	,638	,294	,201	,457	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,108	1	,041	,202*	,029	,022	,461**
	Sig. (2-tailed)	,284		,683	,044	,771	,826	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	-,048	,041	1	,025	,011	,081	,373**
	Sig. (2-tailed)	,638	,683		,802	,912	,422	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,106	,202*	,025	1	,191	,012	,550**
	Sig. (2-tailed)	,294	,044	,802		,058	,903	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,129	,029	,011	,191	1	,231*	,546**
	Sig. (2-tailed)	,201	,771	,912	,058		,021	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,075	,022	,081	,012	,231*	1	,497**
	Sig. (2-tailed)	,457	,826	,422	,903	,021		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Tangibles	Pearson Correlation	,475**	,461**	,373**	,550**	,546**	,497**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Reliability
X2.1	Pearson Correlation	1	,247*	,266**	,290**	,646**
	Sig. (2-tailed)		,013	,007	,003	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,247*	1	,202*	,361**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,013		,044	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,266**	,202*	1	,340**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,007	,044		,001	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,290**	,361**	,340**	1	,709**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,001		,000
	N	100	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	,646**	,681**	,684**	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	,159	,164	,135	,565**
	Sig. (2-tailed)		,115	,102	,179	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,159	1	,222*	,305**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,115		,027	,002	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,164	,222*	1	,251*	,646**
	Sig. (2-tailed)	,102	,027		,012	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,135	,305**	,251*	1	,664**
	Sig. (2-tailed)	,179	,002	,012		,000
	N	100	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	,565**	,669**	,646**	,664**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	,190	,077	,028	,553**
	Sig. (2-tailed)		,059	,447	,786	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,190	1	,036	-,055	,548**
	Sig. (2-tailed)	,059		,719	,585	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,077	,036	1	,242*	,603**
	Sig. (2-tailed)	,447	,719		,015	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	,028	-,055	,242*	1	,537**
	Sig. (2-tailed)	,786	,585	,015		,000
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,553**	,548**	,603**	,537**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**.

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

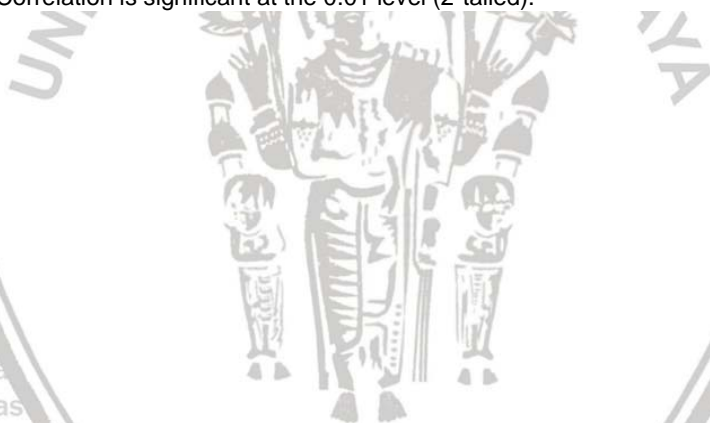
		X5.1	X5.2	X5.3	Empathy
X5.1	Pearson Correlation	1	,008	,008	,561**
	Sig. (2-tailed)		,939	,939	,000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,008	1	,144	,630**
	Sig. (2-tailed)	,939		,152	,000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,008	,144	1	,630**
	Sig. (2-tailed)	,939	,152		,000
	N	100	100	100	100
Empathy	Pearson Correlation	,561**	,630**	,630**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

**.

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Kepuasan Wajib Pajak
Y1.1	Pearson Correlation	1	,120	,158	,652**
	Sig. (2-tailed)		,232	,115	,000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,120	1	,194	,677**
	Sig. (2-tailed)	,232		,053	,000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,158	,194	1	,656**
	Sig. (2-tailed)	,115	,053		,000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Wajib Pajak	Pearson Correlation	,652**	,677**	,656**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,735	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3,57	,624	100
X1.2	3,60	,569	100
X1.3	3,61	,601	100
X1.4	3,59	,668	100
X1.5	3,60	,603	100
X1.6	3,72	,637	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18,12	2,551	,144	,319
X1.2	18,09	2,608	,161	,308
X1.3	18,08	2,781	,042	,384
X1.4	18,10	2,354	,208	,271
X1.5	18,09	2,406	,244	,249
X1.6	17,97	2,494	,162	,306

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,69	3,226	1,796	6

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,607	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3,56	,641	100
X2.2	3,51	,732	100
X2.3	3,67	,739	100
X2.4	3,55	,609	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	10,73	2,300	,365	,552
X2.2	10,78	2,113	,363	,557
X2.3	10,62	2,097	,363	,558
X2.4	10,74	2,194	,473	,480

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,29	3,420	1,849	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3,58	,638	100
X3.2	3,66	,670	100
X3.3	3,52	,659	100
X3.4	3,68	,649	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	10,86	1,980	,215	,512
X3.2	10,78	1,729	,338	,404
X3.3	10,92	1,792	,311	,430
X3.4	10,76	1,760	,344	,400

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,44	2,774	1,666	4

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3,80	,586	100
X4.2	3,82	,672	100
X4.3	3,64	,628	100
X4.4	3,65	,626	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	11,11	1,412	,162	,185
X4.2	11,09	1,396	,084	,287
X4.3	11,27	1,310	,193	,141
X4.4	11,26	1,427	,109	,249

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,91	1,982	1,408	4

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	3,59	,668	100
X5.2	3,74	,661	100
X5.3	3,74	,661	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	7,48	1,000	,010	,252
X5.2	7,33	,890	,107	,015
X5.3	7,33	,890	,107	,015

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,07	1,460	1,208	3

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	3,67	,667	100
Y1.2	3,77	,679	100
Y1.3	3,74	,613	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	7,51	1,000	,179	,324
Y1.2	7,41	,951	,205	,273
Y1.3	7,44	1,017	,236	,215

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,18	1,684	1,298	3

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,77058113
	Absolute	,056
Most Extreme Differences	Positive	,056
	Negative	-,051
Kolmogorov-Smirnov Z		,564
Asymp. Sig. (2-tailed)		,908

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,805 ^a	,647	,629	,791	1,727

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-2,390	1,273		-1,877	,064		
1 Tangibles	,127	,050	,175	2,520	,013	,774	1,292
Reliability	,209	,060	,298	3,493	,001	,515	1,941
Responsiveness	,174	,074	,223	2,367	,020	,421	2,375
Assurance	,158	,058	,172	2,744	,007	,958	1,044
Empathy	,267	,084	,249	3,165	,002	,607	1,648

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	1	5,967	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,014	21,021	,04	,01	,18	,05	,23	,03
	3	,007	29,866	,00	,07	,33	,00	,00	,68
	4	,006	31,055	,04	,38	,16	,00	,50	,00
	5	,004	37,467	,07	,00	,33	,82	,07	,13
	6	,003	48,404	,85	,54	,00	,12	,20	,16

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	107,974	5	21,595	34,531	,000 ^b
Residual	58,786	94	,625		
Total	166,760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness

Residuals Statistics^a

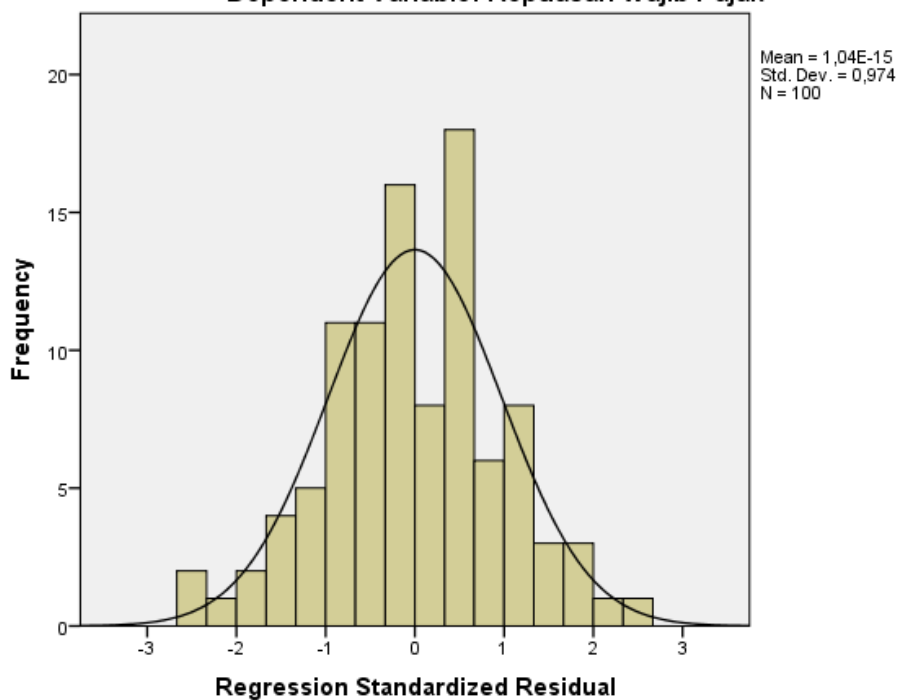
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7,46	13,49	11,18	1,044	100
Residual	-2,006	1,951	,000	,771	100
Std. Predicted Value	-3,563	2,212	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,536	2,467	,000	,974	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Charts

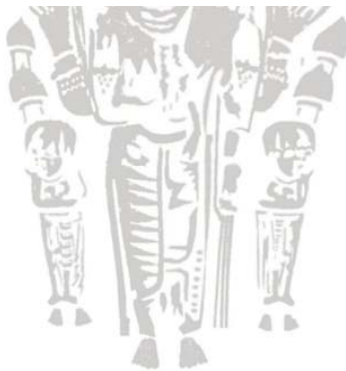
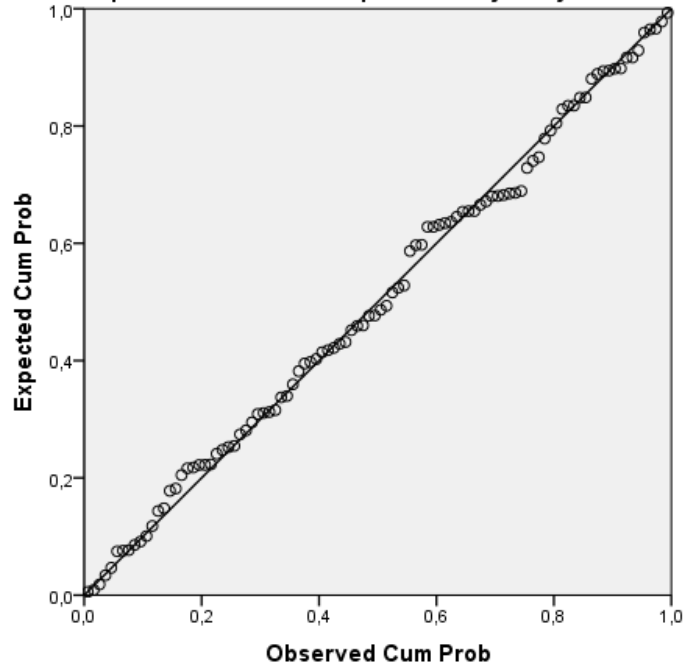
Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak



CURICULUM VITAE

A. BIODATA PRIBADI

Nama : Dicki Fajar Irianto

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 18-Januari-1996

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Jl. Lawu Nomor 17 Ponorogo

Email : Dickifajaririanto@gmail.com



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SD Muhammadiyah Ponorogo (2002-2008)

SMP : SMPN 4 Ponorogo (2008-2011)

SMA : SMAN 2 Ponorogo (2011-2014)

Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya Malang, Fakultas Ilmu
Administrasi Program Studi Perpajakan.

C. PENGALAMAN MAGANG

UPT Badan Pendapatan Daerah Prov. Jawa Timur Ponorogo.

D. PENGALAMAN KEPANITIAAN

Divisi PDD dalam Tax Planning Competition tingkat nasional (2016)